



INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

“Ett sätt att hantera det”

En studie om socialsekreterares emotioner i relation till hot och våld från klienter.

SQ4562, Vetenskapligt arbete i socialt arbete, 15 hp

Scientific Work in Social Work, 15 higher education credits

Kandidatnivå Termin: VT2020

Författare: Emma Bergström och Elin-Louise Bäcklin

Handledare: Åsa Borgström

Abstract

Titel: ”Ett sätt att hantera det” - En studie om socialsekreterares emotioner i relation till hot våld från klienter.

Författare: Emma Bergström och Elin-Louise Bäcklin.

Vi har ämnat att undersöka hur emotioner kopplat till hot och våld från klienter på arbetsplatsen tar sig uttryck, hur socialsekreterare på enheten för ekonomiskt bistånd hanterar dessa emotioner samt vilka konsekvenser de upplever att det kan ge. Vi har genomfört fem semi-strukturerade intervjuer med socialsekreterare på en enhet för ekonomiskt bistånd i Sverige och sedan analyserat dessa intervjuer med hjälp av tematisk analys för att kunna besvara studiens syfte och frågeställningar. För att få en djupare och mer intressant analys har vi använt oss av ett emotionssociologiskt perspektiv, innefattande emotionshantering och emotionellt lönearbete. Vi har även applicerat teorier om makt i analysen av relationen mellan socialsekreterare och klient i termer av pastoralmakt, klientskapande och motmakt. Resultaten påvisar att emotioner kopplade till hotfulla situationer i arbetet är påtagliga för socialsekreterare och något de i stor utsträckning måste förhålla sig till. Emotionerna verkar i olika former och socialsekreterarna använder sig av mer eller mindre gynnsamma strategier för att hantera dessa. Vidare har vi även belyst det faktum att dessa emotioner ger konsekvenser för socialsekreteraren såväl på arbetsplatsen som i privatlivet.

Nyckelord: Socialsekreterare, Hot och våld, Emotionshantering, Konsekvenser, Emotionssociologi, Makt.

Innehållsförteckning

| | |
|---|----|
| 1. Inledning | 6 |
| 1.1 Bakgrund och problemformulering | 6 |
| 1.1.1 Studiens relevans för socialt arbete/samhällsrelevans | 7 |
| 1.2 Syfte och frågeställningar | 9 |
| 1.3 Avgränsningar | 10 |
| 1.4 Förförståelse | 10 |
| 1.5 Arbetsfördelning | 11 |
| 2. Fördjupat kapitel om ämnets kontext | 11 |
| 3. Tidigare forskning | 13 |
| 3.1 Hot och våld | 14 |
| 3.2 Emotioner | 16 |
| 3.3 Emotionshantering och strategier | 17 |
| 3.4 Konsekvenser | 18 |
| 3.5 Sammanfattning av tidigare forskning | 19 |
| 4. Teoretiskt ramverk | 20 |
| 4.1 Emotionssociologi | 20 |
| 4.1.1 Emotionshantering | 21 |
| 4.1.2 Regler och normer | 22 |
| 4.2 Maktteori | 25 |
| 4.2.1 Klientskapande och pastoralmakt | 25 |
| 4.2.2 Motmakt | 27 |
| 4.3 Sammanfattning av teoretiskt ramverk | 27 |
| 5. Metod | 28 |
| 5.1 Val av metod | 28 |
| 5.2 Urval | 29 |
| 5.3 Konstruktion av intervjuguide | 30 |
| 5.4 Genomförande av intervju | 31 |
| 5.5 Bearbetning av material | 33 |
| 5.6 Analysmetod | 33 |
| 5.7 Trovärdighet och äkthet | 36 |
| 5.8 Forskningsetiska överväganden | 37 |
| 5.9 Metodreflektion | 38 |
| 6. Resultat och analys | 40 |
| 6.1 Emotioner | 40 |
| 6.2 Emotionshantering och strategier | 42 |
| 6.2.1 Professionalitet | 42 |
| 6.2.2 Avpersonifiering | 44 |
| 6.2.3 Humor | 46 |
| 6.2.4 Förminskning av känslor | 47 |
| 6.2.5 Dela sina emotioner med kollegor | 49 |
| 6.2.6 Avleda och begränsa tankar | 51 |
| 6.3 Konsekvenser av hot och våld | 53 |

| | |
|--|----|
| 6.3.1 <i>Förändring av professionell roll</i> | 53 |
| 6.3.2 <i>Hälsomässiga konsekvenser</i> | 54 |
| 6.3.3 <i>Påverkan på privatliv</i> | 56 |
| 7. Slutsatser och avslutande diskussion | 58 |
| Referenslista | 61 |
| Bilaga 1 - Informationsbrev | 65 |
| Bilaga 2 - Informerat samtycke | 67 |
| Bilaga 3 - Intervjuguide | 68 |

Förord

Vi vill tacka de socialsekreterare vi haft äran att intervjua under uppsatsen gång. Vi är otroligt tacksamma för de intressanta samtal som skapat mening och givit uppsatsen liv. Utan er hade vi inte nått samma spännande och värdefulla resultat. Inte minst då denna uppsats författats i svåra tider till följd av Covid-19 som ställt världen på ända. Covid-19 är ett nytt virus som i slutet på år 2019 spridit sig över världen med stora konsekvenser. Utifrån detta har regeringen i samråd med Folkhälsomyndigheten valt att begränsa invånares rörlighet och sociala interaktion, vilket försvårat möjligheten att genomföra intervjuer. Vi vill även rikta ett tack till vår handledare Åsa Borgström som stöttat oss i processen och kommit med värdefull vägledning.

1. Inledning

1.1 Bakgrund och problemformulering

I en rapport utfärdad av Brottsförebyggande Rådet (2005) framställs att hot, våld och trakasserier är något som myndighetsutövare återkommande utsätts för i sitt arbete och de är inte ensamma om att slå larm för denna pågående problematik. Novus (2017), på uppdrag av Akademikerförbundet SSR, presenterar utifrån sin genomförda undersökning om hot och våld på arbetsplatser att socialsekreterare upplever att det finns en risk att bli utsatt för hot och våld i sitt arbete. Även Arbetsmiljöverket (2018) har inspekterat arbetsmiljön för socialsekreterare i hälften av Sveriges kommuner och påvisar allvarliga brister i arbetsmiljön, bland annat gällande att hot, våld och trakasserier från klienter är vanligt förekommande inom socialtjänsten. I denna rapport framställs att fler än var tredje person i yrkeskategorin vittnar om erfarenheter av hot och våld på arbetet. Projektledare och inspektör på Arbetsmiljöverket, säger i ett pressmeddelande att Arbetsmiljöverket under inspektionerna fått höra citat från de anställda såsom; ”Lite ska man tåla – det ingår i arbetet”. Hen menar att det under inga omständigheter är acceptabelt att bli utsatt för hot eller våld i arbetet.

Utifrån ovanstående kan konstateras att hot och våld är ett vanligt förekommande fenomen generellt inom myndighetsutövning och i synnerhet inom socialtjänsten. Att hot och våld förekommer är problematiskt i sig, men vi har valt att i denna studie fokusera på vilka eventuella emotioner som kan uppstå hos socialsekreterare kopplat till hot och våld på arbetsplatsen. Sannolikt upplever socialsekreterare olika känslor inför risken att bli utsatta för hot och våld på arbetsplatsen, eller känslor utifrån att redan ha erfarenhet av hot och/eller våld från en klient. Vi finner detta problematiskt då det finns en risk att dessa känslor i förlängningen kan påverka socialsekreterarens fysiska och psykiska hälsa såväl på arbetet som i privatlivet. Känslor kommer framöver benämnas emotioner vilket vi vidare kommer att definiera och djupare beskriva under kapitel 4; Teoretiskt ramverk.

Denna uppsats kommer lyfta fram vilka eventuella emotioner som socialsekreterare på enheten för ekonomiskt bistånd upplever och tvingas hantera

kopplat till hot och våld på arbetsplatsen. Hur ter sig dessa emotioner? Anses det likt citatet i Arbetsmiljöverkets undersökning vara “en del av arbetet”? Vi ska undersöka djupare vilka eventuella svårigheter det innebär att behöva hantera emotioner, hur det görs och vad detta skulle kunna få för konsekvenser.

Vi anser att ämnet är värdefullt och relevant att undersöka för att generera kunskap kring hur socialsekreterare kan stödjas i att bedriva sitt viktiga arbete för att fånga upp de mest resurssvaga i vårt samhälle. Det är relevant att bekräfta de yrkespersoner som erfårit hot och våld och belysa att detta är ett problem värt att samtala om. Vi som blivande socionomer anser inte att detta problem ska slätas över med attityder som att det är något socialsekreterare ska tåla eller att det är en del av arbetet. Kanske kan vi i denna uppsats identifiera strategier för hanteringen av emotioner som varit gynnsamt för socialsekreterare och därmed bidra till att lindra de svårigheter som socialsekreterare på ett känslomässigt plan kan antas brottas med i sitt dagliga arbete.

1.1.1 Studiens relevans för socialt arbete / samhällsrelevans

På socialtjänstens axlar vilar en stor del av ansvaret för en stor del individer i vårt samhälle. Klienterna på ekonomiskt bistånd är dessutom några av de mest resurssvaga, som på något sätt behöver stöd och hjälp i sin livsföring. Då socialtjänsten är det yttersta skyddsnätet finns det ingen annan instans dit individer kan hänvisas när socialtjänstens resurser inte räcker till. Socialtjänstens ansvar grundar sig både i internationella bestämmelser och riktlinjer samt i svensk lagstiftning och regeringens direktiv, vilket beskrivs närmare i kapitel 2; Fördjupat kapitel om ämnets kontext.

Det undersökta fenomenet för denna uppsats, socialsekreterares emotioner i samband med hot och våld från klienter samt hur socialsekreterare hanterar detta, utspelar sig således i en kontext där ansvaret för klienten som betar sig hotfullt inte kan åläggas “någon annan”. Visst kan en individ, utifrån ett hotfullt agerande, få besöksförbud på socialtjänsten men då har hen ingen annanstans att vända sig. Det kan innebära utbredda negativa konsekvenser för den enskilde att inte få ta del av socialtjänstens stöd. Socialsekreterare befinner sig således i en position på arbetet där de måste hantera och likabehandla alla klienter, även om

hot och våld förekommer. Vidare måste socialsekreterare hantera de tillhörande emotioner som kan antas väckas hos dem, för att den enskilde individen inte ska drabbas och för att det inte finns något annat alternativ. Risken finns att socialsekreterare upplever ett motstånd att påpeka arbetsmiljöbrister, eller här, erfarenheter av hot och våld vilket kan leda till en destruktiv arbetssituation. Vi anser att det både ur ett samhällsperspektiv men också ur ett individperspektiv är av största vikt att stödja socialsekreterare i det värdefulla arbete de bedriver på daglig basis.

Vidare är den problematik, som de individer som vänder sig till socialtjänsten har, i grund och botten strukturella problem såsom arbetslöshet, bostadslöshet, missbruksproblematik och svårigheter att försörja sig. Att det är strukturella problem, betonar ytterligare vikten av att stödja de socialsekreterare som tar sig an arbetet för att förbättra de mest utsatta individernas livssituation och därmed förbättra samhället i stort.

Blomberg & Dunér (2015) resonerar kring att biståndshandläggare inom socialtjänstens äldreomsorg behöver hantera krav både från organisationens sida men också förväntningar som samhället ställer på dem, vilket vi anser vara ett resonemang som är applicerbart även för biståndshandläggare inom ekonomiskt bistånd. Det ställs krav på att biståndshandläggare ska följa lagen, visa medborgare hänsyn, se till att de som vänder sig till socialtjänsten får det stöd de behöver och samtidigt hålla sig på god fot med arbetsledare och kollegor. Dessa krav från olika håll, press i att vara lojal och tillgodose olika aspekter som inte alltid är samstämmiga innebär svårigheter i att ställa krav på ledningen och ifrågasätta saker som inte fungerar i arbetet. Detta kan i sin tur leda till att anställda anpassar sig till situationen för att kunna utföra sitt arbete så gott de kan, med de förutsättningar som ges. Blomberg och Dunér menar att sådana anpassningar från de anställda kan komma att skapa organisationer som genomsyras av en tystnadskultur. Wettergren (2013) beskriver att när en anställd anpassar sig till arbetssituationen oberoende av vad hen verkligen känner, kan det i längden påverka den psykiska hälsan, något som vi fördjupar oss i under kapitel 4; Teoretiskt ramverk och begrepp. Detta är ytterligare en riskfaktor för arbetande i det sociala arbetet som ligger till grund för studiens existensberättigande.

Det är ofta nyutexaminerade socionomer som återfinns inom den kommunala socialtjänsten, där de påbörjar sin yrkeskarriär. Detta för att stor efterfrågan finns på socialsekreterare och flertalet jobbmöjligheter finns på socialtjänsten. Erfarenhet från socialkontor anses attraktivt på en socionoms cv, då socialtjänsten berikar socionomer med mycket kunskap som är värdefull oavsett vilket yrkesval personen sedan gör (Dellgran, 2015). Det gör ämnet än viktigare att belysa, för att socionomers yrkeskarriär ska påbörjas med bra erfarenheter som ger styrka att arbeta vidare inom det sociala fältet.

Med detta sagt poängteras studiens relevans för det sociala arbetet och för samhället i stort. Studien är viktig för att bidra med kunskap kring hur socialsekreterare hanterar emotioner kopplat till hot och våld från klienter som uppstår mitt i det viktiga arbete de bedriver. Vi vill också bekräfta tidigare forskning på ämnet och belysa att detta är värt att samtala om samt stödja socialsekreterare för att de inte ska behöva hantera problematiken med hot och våld på egen hand.

1.2 Syfte och frågeställningar

Uppsatsens syfte är att bidra till kunskap om vilka emotioner, i relation till hot och våld, som kan uppstå hos socialsekreterare på ekonomiskt bistånd i arbetet med klienter. Uppsatsen syftar vidare till att belysa hur socialsekreterare hanterar dessa eventuella emotioner, vilka konsekvenser socialsekreterare upplever att hot och våld från klienter kan ge samt att utifrån ett maktperspektiv analysera relationen mellan socialsekreterare och klient.

Uppsatsen kommer utgå från följande frågeställningar;

- Vilka emotioner kan uppstå hos socialsekreteraren, i relation till hot och våld, i mötet med klienter?
- Hur hanterar socialsekreterarna dessa eventuella emotioner?
- Vilka konsekvenser upplever socialsekreterarna att hot och våld från klienter kan ge?

1.3 Avgränsningar

Inom ramen för denna uppsats har vi valt att rikta in vår forskning på socialsekreterare som arbetar inom ekonomiskt bistånd. Vi har undersökt vilka emotioner som uppstår i samband med erfarenheter av hot och våld från klienter, hur socialsekreterare hanterar detta och vilka konsekvenser socialsekreterare tror att det kan få. Vi applicerar emotionssociologi som teoretiskt perspektiv för att djupare analysera emotioner och emotionshantering. En relevant del i forskningsområdet hade varit att belysa hur hot och våld från klienter konkret påverkar socialsekreterare i sitt beslutsfattande och vad de upplever att det i längden får för konsekvenser. Att en socialsekreterare exempelvis skulle ändra sitt beslut utifrån rädsla för klienten kan anses få omfattande konsekvenser för välfärden och rättssäkerheten i form av att klienter behandlas olika utifrån hur de agerar. Detta är en vinkel som hade varit intressant att undersöka, med juridiska och organisatoriska ingångar, men som tyvärr inte ryms inom ramen för denna uppsats. En annan ytterst väsentlig del för forskningsområdet är anledningar till att hot och våld uppstår där klientens perspektiv är i fokus, något som tyvärr inte heller ryms till följd av vår tidsbegränsning. Istället har vi valt att utifrån ett maktperspektiv belysa hur relationen mellan socialsekreterare och klient kan se ut och vad som gör att den ofta anses asymmetrisk. Detta görs i termer av klientskapande, pastoralmakt och motmakt.

1.4 Förförståelse

Gadamer för ett resonemang kring förförståelse i relation till fördomar, där fördomar ofta förstås som något negativt vi bör arbeta för att bli av med, medan förförståelse ses i en mer positiv mening. Gadamer menar att förförståelse ger oss möjlighet att bättre förstå vår omvärld och skapa mening utifrån det vi möter. Det är således inte möjligt att bortse från att vi lutar oss mot det vi redan vet om ett fenomen eller en kontext. Däremot är det av högsta vikt att medvetandegöra hur vi tänker och varför vi tänker som vi gör för att inte låta denna förförståelse påverka forskningen. Enligt Gadamer är det inte möjligt att förhålla sig helt objektivt utan istället vara medveten om att förförståelse ligger till grund för hur vi tolkar och förstår de resultat som framkommer i en undersökning (Thomassen, 2007).

En av författarna till denna uppsats har arbetat på ett socialkontor och har egna erfarenheter av förekomsten av hot och våld från klienter på arbetsplatsen. Detta har influerat vår förståelse av att hot och våld förekommer och att det bör finnas emotioner hos socialsekreterare kopplat till fenomenet. Med detta sagt är vi medvetna om att vår förståelse kring det valda forskningsfrågorna kan komma att påverka resultatet genom att dessa tankar och föreställningar skulle kunna rikta våra intervjufrågor och senare även analysen av dessa.

Bryman (2016) menar att forskaren bör sträva efter att styrka och konfirmera, vilket syftar till att forskaren i största möjliga mån ska agera i god tro och inte låta personliga värderingar eller teoretisk inriktning påverka tillvägagångssättet under studiens alla delar. Med anledning av detta har vi aktivt arbetat för att förhålla oss objektivt samt för att denna förståelse i minsta möjliga mån komma att påverka vårt tillvägagångssätt samt vårt resultat. Detta har vi gjort genom att försöka ställa öppna frågor och låtit personen berätta och få vara styrande under intervjusituationerna.

1.5 Arbetsfördelning

Vi har i största möjliga mån arbetat gemensamt med uppsatsen olika delar. De tillfällen då vi på egen hand producerat text har vi kontinuerligt läst och tagit del av varandras arbete och på så vis står vi gemensamt bakom uppsatsens alla delar. Vi har båda närvarat när intervjuerna ägt rum men fördelat ansvaret mellan oss genom att en har varit drivande i samtalet och en har antecknat och lyssnat. Vi har tillsammans diskuterat, reflekterat och formulerat resultaten som presenteras under analys och resultat.

2. Fördjupat kapitel om ämnets kontext

Socialtjänsten är den myndighet i Sverige som ansvarar för att ge stöd och hjälp åt de individer i samhället som är särskilt utsatta. Myndigheten är indelad i tre arbetsområden vilka är individ- och familjeomsorg, funktionsnedsättning och äldreomsorg. Socialtjänsten arbetar inom de olika arbetsområdena utifrån uppsatta mål. Ekonomiskt bistånd är föremål för uppsatsen och innefattas av individ- och

familjeomsorg. Där är målen “att stärka förmågan och möjligheten till social delaktighet för människor i ekonomiskt och socialt utsatta situationer” samt “att stärka skyddet för utsatta barn” (Regeringskansliet, 2020). Socialtjänsten är således en myndighet som arbetar som ett skyddsnät för att fånga upp de mindre resursstarka individer i vårt samhälle som befinner sig i svårigheter och inte kan få stöd på annat sätt.

Myndigheten regleras av lagar och förordningar, däribland socialtjänstlagen vilken är den lag som reglerar det ekonomiska bistånd individer med ekonomiska svårigheter har möjlighet att erhålla. Enligt 1 kapitlet 1 § Socialtjänstlagen (SOL, SFS 2001:453) ska “samhällets socialtjänst på demokratins och solidaritetens grund främja människornas ekonomiska och sociala trygghet, jämlikhet i levnadsvillkor och aktiva deltagande i samhällslivet. Socialtjänsten ska under hänsynstagande till människans ansvar för sin och andras sociala situation inriktas på att frigöra och utveckla enskildas och grupperns egna resurser. Verksamheten ska bygga på respekt för människornas självbestämmanderätt och integritet” (Riksdagen, 2020). Vidare beskrivs rätten till ekonomiskt bistånd enligt 4 kapitlet 1 § (SOL, SFS 2001:453) som följer; Den som inte själv kan tillgodose sina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt har rätt till bistånd av socialnämnden för sin försörjning (försörjningsstöd) och för sin livsföring i övrigt.

Det är inte bara den nationella lagstiftningen som gör anspråk på hur den svenska välfärden ska bedrivas. Sverige har genom att ratificera internationella konventioner åtagit sig ett ansvar att, inom en viss tidsram, uppfylla mål och bestämmelser som olika länder kommit överens om. I vilken grad dessa bestämmelser “ska” genomföras varierar, men Europakonventionen om mänskliga fri- och rättigheter är ett exempel på bestämmelser som Sverige genom lagstiftning valt att inkorporera och således förbinda sig till att följa (Svensson, 2015). Vidare kan staten, genom beslut i riksdagen överlämna visst ansvar till kommunerna att genomföra och upprätthålla bestämmelser. Ett exempel på en sådan delegering är utifrån 1 kap. 2 § Regeringsformen (RF, SFS 1974:152) som lyder; “Den enskildes personliga, ekonomiska och kulturella välfärd ska vara grundläggande mål för den offentliga verksamheten. Särskilt ska det allmänna

trygga rätten till arbete, bostad och utbildning samt verka för social omsorg och trygghet och goda förutsättningar för dessa.” Det åligger således “det allmänna” att garantera social välfärd för medborgarna i det svenska samhället. En sådan bestämmelse, som utgår från svensk lagstiftning och delegeras kommunerna via direktiv från riksdagen är således att betrakta som en obligatorisk uppgift. Kommunen och i förlängningen socialtjänsten bland andra är de som ansvarar för att, med stöd av bland annat Socialtjänstlagen, tillförsäkra Sveriges medborgare den hjälp de är i behov av (Svensson, 2015). Att tillförsäkra medborgarna trygghet och rimlig levnadsstandard är samhällets skyldighet och medborgarnas rättighet vilket är utmärkande för Sverige som välfärdsstat (ibid). Utifrån detta påvisas vilken avgörande roll socialtjänsten har för den sociala välfärden och invånarnas levnadsvillkor varpå vikten av att belysa socialsekreterares arbetsförhållande inom denna organisation är påtaglig.

3. Tidigare forskning

I följande kapitel presenteras tidigare forskning både på nationell och internationell nivå. För att styrka problemformuleringen och bakgrunden till det valda forskningsområdet presenteras inledningsvis tidigare forskning om att hot och våld gentemot socialsekreterare förekommer inom socialtjänsten. Detta följs av en redogörelse av tidigare forskning vars resultat framställer vilka emotioner hos socialarbetare som kan uppstå i relation till hot och våld. Därefter presenteras forskningsresultat kring emotionshantering och strategier för att hantera hot och våld på arbetsplatsen. Detta avslutas med forskning kopplat till vilka konsekvenser dessa emotioner kan bidra till. I sökandet efter tidigare forskning har vi använt oss av databaserna Scopus, Swepub, Google Scholar och UB:s Supersök. Utifrån en funnen relevant studie har sökningen vidare utgått ifrån dennes referenser som knyter an till vårt ämne. Sökningarna har mestadels gjorts med sökord på engelska med syftet att få fler träffar och därmed möjliggöra en bredare insyn i forskningsfältet. De sökord som använts är bland andra; *Violence and threat, social work, social workers, social service, emotions, feelings, coping strategies, consequences, client violence, secondary trauma* och *workplace*

violence. Vi har även använt de svenska sökorden; *Hot och våld, klientvåld, känslor, emotioner, socialtjänst, socialt arbete, socialarbetare, socialsekreterare, känslohantering, arbetsplats, konsekvenser* med flera. Sökorden har kombinerats på olika sätt för att rikta sökningen och få träffar som innefattar både hot och våld, socialsekreterare och emotioner.

Forskningen som framställs är som nämnt delvis internationell och det är värt att poängtera att socialtjänstens villkor och organisation kan skilja sig åt från land till land. Den internationella forskningen som presenteras är dock forskning inom organisationer som vi anser motsvarar det arbete som görs inom den svenska socialtjänsten och där de socialarbetare som beforskas är utsatta för den typen av hot och våld som vi finner vara av intresse med hänsyn till uppsatsen syfte. Det är exempelvis socialt arbete med skydd av barn, arbete med hemlöshet och arbete på statliga organisationer benämnda "Social Service Agencies". Löpande genom kapitlet återfinns våra reflektioner och draga paralleller till vårt valda forskningsområde för att förankra vår studie i forskningsfältet. Kapitlet avslutas med en sammanfattning.

3.1 Hot och våld

Hot och våld är ett utbrett problem som ständigt ökar på arbetsplatser, i synnerhet inom vården och den sociala välfärden. Ett konstaterande som Menckel och Viitasara (2002) presenterar i sin studie som syftar till att öka förståelsen och kunskapen kring förekomsten av hot och våld från klienter på arbetsplatser. De har med hjälp av kvantitativ metod undersökt förekomsten av hot och våld i den svenska vård- och omsorgssektorn utifrån de sju största yrkesgrupperna. Insamlingen av data har skett via enkäter som postades hem till mer än 170 000 anställda varav 85% har valt att delta i undersökningen. Studiens resultat visar att 51% av respondenterna blivit utsatta för hot och/eller våld i form av verbala hot och fysiskt våld. Av dessa 51% upplevde 9% att det sker på daglig basis och 67% menar att det händer flera gånger i månaden. Vidare påvisar resultaten att 18% fått någon form av fysisk skada medan de psykiska konsekvenserna endast utgörs av 0,2%.

Padyab & Ghazinour (2015) har också konstaterat en utbredd existens av

hot och våld i sin komparativa studie mellan socialarbetare i Iran och Sverige. De påvisar att av de 390 socialarbetare i Iran och 236 socialarbetare i Sverige som deltagit i enkätundersökningen uppger 70% av de iranska socialarbetarna och 78% av de svenska socialarbetarna att de erfarit våld på arbetsplatsen. De poängterar att hot och våld är vanligt förekommande inom socialt arbete då socialarbetaren besitter kontroll och möjlighet att fatta beslut som kan komma att få stor påverkan på enskilda individers liv. Till skillnad från Menckel och Viitasara (2002) påvisar således Padyab & Ghazinour att hot och våld är ett problem även utanför Sveriges gränser.

Zelnick, Slayter, Flanzbaum, Butler, Domingo, Perlstein, & Trust (2013) har vidare genomfört en anonym kvantitativ nätbaserad studie inom två "Social service agencies", motsvarande socialtjänst, i Massachusetts. Studien syftar till att undersöka graden av förekommande fysiskt våld och verbala hot om våld gentemot de anställda på socialtjänsten samt hur data samlas in gällande sådana incidenter på arbetsplatsen. Studien bidrar med en definition av hot och våld genom att lyfta olika typer såsom; fysiskt våld, verbala hot om våld, verbala kränkningar samt skadegörelse av inredning. Precis som tidigare presenterad forskning påvisar även Zelnick et al. (2013) en hög grad av våld gentemot tjänstemän inom socialtjänsten. Skillnaden är att resultaten påvisar en variation mellan de som arbetar direkt med klienterna jämfört med de som indirekt har klientkontakt där de förstnämnda i större utsträckning utsätts för våld på arbetet.

Smith & Nursten (1998) har forskat om stress kopplat till erfarenheter på arbetsplatsen i allmänhet. Där konstateras att hot och våld från klienter är en avgörande negativ faktor i socialarbetarens välmående och något hen i stor utsträckning är tvingad att hantera känslomässigt och praktiskt i sitt vardagliga arbetsliv. I undersökningen framställs kvalitativa resultat kopplat till citat från respondenter utifrån semistrukturerade intervjuer, vilka kompletteras med kvantitativ statistik i form av tabeller. Studien utgår bland annat från ett psykologiskt perspektiv kopplat till Freuds teori om hur traumatiska upplevelser kan återkomma i påfrestande minnesbilder. Syftet är att framställa hur socialarbetare påverkas av och hanterar särskilt stressfulla erfarenheter i sitt arbete samt att identifiera vilka situationer socialarbetare finner stressfulla och vilken

påverkan dessa har på vederbörande.

Den tidigare forskning som presenterats ovan påvisar, i linje med resultat framställda av Brottsförebyggande Rådet (2005), Arbetsmiljöverket (2018) och Novus (2017) på uppdrag av Akademikerförbundet SSR, att hot och våld gentemot socialarbetare är ett utbrett problem såväl inom Sverige som utanför. Vi har framställt forskning som genomförts med olika metoder såsom kvalitativa intervjuer, komparativa studier och kvantitativa enkätundersökningar. Detta för att belysa att ämnesområdet är väl utforskat på olika sätt och inom olika typer av organisationer i flertalet länder. Detta sammantaget styrker vår problemformulering och ger ytterligare bekräftelse på att emotioner kopplat till dessa erfarenheter är av värde att undersöka och forska kring.

3.2 Emotioner

Vanligt förekommande emotioner som kan uppstå vid hot och våld är ilska, irritation och nedstämdhet. Menckel och Viitasaras (2002) enkätundersökning påvisar att 48% av deltagarna uppger att de känt ilska i samband med dessa situationer, 38% har känt sig irriterade och 36% uppger att de känt sig nedstämda. En tredjedel uppgav även att de känt sig hjälplösa och kränkta som en reaktion på hot och våld.

Keesman & Weenink (2018) har i en kvalitativ studie intervjuat 18 anställda personer på ett boende för hemlösa i Amsterdam. Undersökningen utgår från Hochschilds (1983) teorier om känslorarbete samt Collins (2008, 2012) teorier om känslomässig dynamik i hotfulla situationer. Syftet är att undersöka vilka strategier de anställda har för att hantera de emotioner som uppkommer hos dem själva i samband med hotfulla eller våldsamma situationer med klienterna på boendet. Studien utgår från frågorna; Hur beskriver socialarbetare sina känslomässiga erfarenheter i hotfulla situationer? Hur använder de sig av dessa emotioner för att hantera dessa situationer? Vilka underliggande emotioner är centrala i hotfulla situationer? Studien påvisar att situationer influerade av hot och våld påverkar socialarbetaren både på ett känslomässigt, fysiskt och psykiskt plan. Resultaten visar i likhet med Menckel och Viitasaras (2002) resultat att fysisk anspänning är en förekommande emotion men även ilska och frustration samt

ångest/oro utanför arbetet. Utöver dessa liknande resultat framställer Keesman & Weenink (2018) även rädsla som en vanligt förekommande emotion.

Även Smith och Nursten (1998) presenterar relevanta resultat utifrån vårt forskningsområde. Socialarbetare uppger rädsla, chock, emotioner av hjälplöshet, ilska, hjärtklappning, förvirring och magsmärtor som direkta reaktioner kopplat till situationer av hot och våld. Även reaktioner som att bli gråtmild eller att finna situationen skrattretande återfanns i respondenternas utsagor.

Sammantaget ger ovanstående en bild av de flertalet emotioner som tidigare är beforskade i relation till hot och våld. Denna tidigare forskning kommer användas som ett verktyg i analysen av våra resultat. Tidigare forskning har vidare utgått från Hochschilds emotionsteori, vilken även vi kommer presentera och fördjupa oss i under kapitel 4; Teoretiskt ramverk.

3.3 Emotionshantering och strategier

Keesman & Weenink (2018) presenterar resultat i sin undersökning kopplade till identitetsskapandet där socialarbetaren går in i sin professionella roll för att distansera sig från emotionerna som uppstår och på så vis använda denna strategi för att dämpa och kontrollera emotioner av rädsla. Här framkom även emotioner, kopplat till ett upplevt tabu, att som socialarbetare känna ilska gentemot sina klienter. Respondenterna i Keesman & Weeninks studie uppgav således att de avpersonifierar sina klienter som strategi för att hantera ilska, det vill säga att respondenten sätter fokus på individen som klient med ett våldsamt beteende snarare än en person med ont uppsåt.

Smith och Nursten (1998) presenterar likt Keesman och Weenink (2018) strategin att socialarbetaren går in i sin professionella roll som ett försvar och ett verktyg för att hantera känslorna. De menar även att hjälpande strategier för att hantera emotioner som uppkommer kan vara att vända sig till kollegor och familj för att finna stöd, att få stöd hos chefer eller att skriva brev och/eller rapporter. Andra sätt som upplevs gynna känslohanteringen är handarbete, att studera, alkohol, att be eller fysiska aktiviteter. Smith och Nursten (1998) framställer även strategier och faktorer som upplevs missgynnande för att hantera emotioner kopplat till hot och våld på arbetsplatser. Det kan vara bristande tillgänglighet

bland omgivningen, isolering, avsaknad av förståelse från chefer och att graden av händelsen påverkan på individen underskattas.

Lamothe, Couvrette, Lebrund, Yale-Soulièred, Royd, Guaya & Geoffrion (2018) presenterar de strategier som respondenterna uppger för att hantera erfarenheterna av hot och våld från klienter i form av “positive coping” och “negative coping”. Positive coping kan vara att sätta gränser på ett hårt men rättvist sätt gentemot klienterna och ta hjälp av kollegor och rådgivare för att hantera emotioner. Negative coping innebär att exempelvis förneka våldets förekomst och socialarbetarna presenterar bland annat att ignorera våldet eller att skrika tillbaka på klienterna som ett mindre väl fungerande sätt att hantera de emotioner som uppkommer kopplat till våldssituationer.

Vi menar att i en undersökning som syftar till att förstå emotioner är det av värde att även lyfta strategier för hanteringen av dessa emotioner varpå vi har valt att presentera ovanstående tidigare forskningsresultat. Dessa resultat kommer användas i analysen för vår studie med syftet att finna likheter och skillnader i vilka strategier som lyfts och hur de används.

3.4 Konsekvenser

Menckel & Viitasara (2002) presenterar utöver resultat om förekomsten av hot och våld samt emotioner kopplat till detta även konsekvenser av dessa emotioner. Respondenterna för studien uppger att de, till följd av sina emotioner i relation till hot och våld, varit frånvarande från jobbet vilket i sin tur bidragit till en ekonomisk förlust. Menckel & Viitasara argumenterar dock i sina slutsatser för att mer kunskap behövs kring konsekvenser.

Padyab & Ghazinour (2015) har i sin komparativa studie presenterat, som en konsekvens av emotioner i relation till hot och våld, att socialarbetarnas arbetsprestation försämras och att deras fysiska och psykiska hälsa påverkas. De poängterar vidare utifrån dessa konsekvenser att åtgärder behöver vidtas för att stärka strukturer inom organisationer för socialt arbete för att stötta socialarbetare i det förebyggande arbetet mot hot och våld men även i hanterandet av sådana erfarenheter.

Med hjälp av en tematisk analys framställer Lamothe et al. (2018), i likhet med respondenters utsagor i Arbetsmiljöverkets (2018) inspektion, konsekvenser där en del socialarbetare vänjer sig vid våldet som en del av arbetet samt att socialarbetare ser våldet som ett rop på hjälp från klienter. Ett resultat som även Keesman & Weenink (2018) konstaterat i sin undersökning där socialarbetare upplever att de vant sig vid våldet som en del av arbetet. Socialarbetarna uppger vidare att det fysiska och psykiska våldet innebär psykologiska konsekvenser såsom rädsla och nedstämdhet men också mardrömmar och hyperventilation. De poängterar även, likt Menckel & Viitasara (2002), organisatoriska konsekvenser såsom brist på arbetsmotivation, uppsägningar och sjukskrivningar. Att känslomässigt distansera sig från klienter eller att undvika dem ses också som en konsekvens för arbetet.

Enligt Smith och Nursten (1998) kan konsekvenser av emotioner kopplat till hot och våld verka i ett långsiktigt perspektiv. Resultaten i deras studie påvisar att upplevelsen av att ens fysiska hälsa försämrats, känslor av dissociation, utmattning och minnen som triggas av att se platsen där det hände är vanliga. Risker för att bli utsatt för våld, bli överfallen eller/och hotad av klienter ger konsekvenser i form av att socialarbetaren är rädd både för sin egen och kollegors säkerhet på arbetsplatsen.

Ovanstående forskning påvisar att konsekvenserna är många och varierande och i denna uppsats läggs stort fokus på eventuella konsekvenser. Detta då denna typ av forskning, enligt studierna ovan, framställs som välbehövlig inom det sociala fältet. Då hot och våld är ett utbrett fenomen inom socialt arbete är konsekvenserna oundvikliga och påtagliga vilket är väl värt att belysas.

3.5 Sammanfattning av tidigare forskning

I sökandet efter forskning, relevant för vår studie, återfanns betydligt mer forskning som konstaterar förekomsten av hot och våld inom socialt arbete än vilka emotioner socialsekreterare upplever i samband med detta. Många studier berör både förekomsten och emotioner/strategier/hanterandet av hot och våld på arbetet och avslutas ofta med att belysa behovet av mer forskning på området. Den framställda tidigare forskningen poängterar att åtgärder behöver vidtas för att

förebygga och hantera hot- och våldssituationer inom organisationer och konstaterar att hot och våld får påverkan på ett känslomässigt, fysiskt och psykiskt plan. En liten del av forskningen identifierar mer konkret rädsla, ilska och oro, men även skam över att känna aggression gentemot klienter som vanligt förekommande emotioner i relation till fenomenet. Till viss del finns även forskning som belyser hur socialarbetare går in i en professionell roll, avpersonifierar klienten och känslomässigt distanserar sig från klienten som strategier för att hantera emotioner som uppstår. Slutligen har den framställda forskningen berört organisatoriska konsekvenser såsom uppsägningar och sjukskrivningar, konsekvenser för socialarbetarens fysiska och psykiska hälsa samt ett klientperspektiv där hot och våld framställs som klientens rop på hjälp.

För att motivera vår studie kan konstateras att mer forskning kan antas behövas på området, i synnerhet gällande hur socialsekreterare hanterar de emotioner som väcks samt vilka konsekvenser det kan ge. Vi förankrar således vår studie till forskningsfältet som ett kunskapsbidrag som både syftar till att styrka och bekräfta redan befintlig forskning om förekomsten kring hot och våld på arbetsplatser, men även som en bidragande del med fokus på hantering av emotioner. Vårt bidrag till forskningsfältet blir att ställa frågor om hur socialsekreterare hanterar emotioner som uppkommer och vilka konsekvenser de tror att dessa emotioner kan få. Eftersom det konstaterats att människor dagligen behöver hantera hot- och våldssituationer i sitt arbete anser vi det högst relevant att belysa hur detta genomförs och hur socialsekreterare mår i detta.

4. Teoretiskt ramverk

4.1 Emotionssociologi

Valet av emotionssociologi som teori har gjorts med anledning av att den ger tydliga verktyg för att analysera och djupare förstå emotioner vilket vi ämnar undersöka. Vidare är metoden för studien kvalitativa intervjuer, som i allmänhet syftar till att förstå människors upplevelser och skapande av mening i sin omvärld och i synnerhet vilka känslor som kan uppstå i mötet med andra människor. Studien utgår från Wettergrens (2013) definition av emotioner som menar att alla

emotioner också är känslor men att alla känslor däremot inte nödvändigtvis också är emotioner. Den fysiska smärtan som uppstår vid våld från någon är inte en emotion men däremot är den känslan som uppstår inombords i situationen gentemot den person som utför våldet en emotion. Wettergren (2013) menar att känslor och emotioner uppstår i mötet med andra människor och är ett avgörande perspektiv för att förstå varför vi utför våra handlingar som vi gör i social interaktion.

Wettergren (2013) redogör vidare för den definition av emotioner som arbetats fram av bland andra den amerikanske sociologen Peggy Thoits som menar att emotioner består av fyra komponenter. De tre första komponenterna är en situationsbedömning av exempelvis en hotfull händelse som leder till den andra komponenten sinnesförmåelse där vi reagerar med att bli rädda och slutligen uttrycker vi detta genom handlingar som att rygga tillbaka. Det sistnämnda ses som en avgörande faktor i emotionsforskning som menar att emotioner är "...beredskap till att handla". Dessa tre komponenter är i sin tur beroende av den fjärde komponenten vilken är den sociala kontext som personen befinner sig i där dessa handlingarna får mening. Med detta menar författaren att emotioner både är biologiska, sociala och kulturella företeelser (Wettergren 2013).

4.1.1 Emotionshantering

Vidare menar Wettergren (2013) att det är av betydelse att skilja mellan emotioner som uppstår i det omedvetna vilka hon benämner som bakgrundsemotioner och de som är medvetna, starka och har ett tydligt objekt vilka således benämns förgrundsemotioner. I denna uppsats är förgrundsemotioner i huvudsak vad vi syftar till när begreppet emotioner används. Detta då studien syftar till att skapa förståelse för de emotioner som uppstår i direkta situationer präglade av hot och våld. I processer där känslor går från bakgrund till förgrund är språket en viktig aspekt som skapar förutsättningar för att kunna uttrycka sig kring de emotioner som väcks i olika situationer (Wettergren, 2013).

Emotionshantering som begrepp är vidare en central del av förståelsen för emotioner och hur de ter sig. Då en stor del av denna studien ämnar undersöka hur

socialsekreterare hanterar emotioner finnes begreppet applicerbart. Det finns två sätt att hantera sina emotioner på varav det ena är ett så kallat ytagerande eller surface acting (Hochschild, 2012). Att ytagera innebär att uppvisa en känsla som en egentligen inte känner. Detta kan göras genom att lära sig aktivera de muskler i ansiktet som skapar ett leende. Det är en strategi för att frammana en äkta känsla alternativt att förskjuta en oönskad känsla genom att intala sig själv att en känner på ett visst sätt. Därigenom kan denna känsla rota sig i kroppen. När känslan rotar sig i kroppen, så att individen verkligen känner känslan inombords, har hen lärt sig det andra sättet att hantera emotioner, ett så kallat djupagerande (Wettergren, 2013). Ett exempel relevant för vår studie kan vara att en socialsekreterare intalar sig själv och uppvisar ett lugn i en situation trots att det hen egentligen känner inombords är emotioner såsom rädsla och frustration.

Hochschild menar vidare att det finns tre tekniker för att arbeta med emotioner. Den första är på kognitiv nivå vilket innebär att arbeta för att förändra tankar och idéer och således förändra känslor som är kopplade till dem. Den andra är fysisk nivå och det handlar om att arbeta med kroppsliga uttryck såsom andning och avslappning med syftet att förändra emotionen. Den tredje nivån är att ändra vad man ger uttryck för genom att exempelvis försöka le med syftet att förändra sin emotion. Hochschild menar att detta är ett teoretiskt sätt att skilja emotionsarbetet åt men i praktiken vävs dessa tre ofta samman (Hochschild, 1979). Ovanstående är ytterligare sätt att se på emotionshantering som kan komma att bli relevant för att besvara den av studiens frågeställningar som handlar om hur socialsekreterare hanterar emotioner som uppstår i hot- och våldssituationer.

4.1.2 Regler och normer

Den sociala kontexten kan ha en avgörande roll för en individs emotioner genom att det finns förväntningar på och normer för hur vi bör och ska agera och känna i specifika situationer. Att lyfta regler och normer som kan tänkas existera på en arbetsplats blir relevant i analysen för hur socialsekreterare uttrycker sina emotioner i relation till dessa normer. Hochschild resonerar bland annat kring vad som sker med individer när normer för hur hen ska känna sätts av "någon annan",

såsom arbetsgivare eller av sociala regler utifrån var man befinner sig och när (Hochschild, 1979). Det emotionella arbetet utgår från känsloregler. Emotioner står till grund för och är avgörande för hur vi förhåller oss och agerar i olika situationer. Känsloregler reglerar och påverkar således emotioner utifrån vad den sociala kontextens förväntningar och uppsatta regler menar är ett accepterat beteende och inte (Dahlgren & Starrin, 2004). Det är exempelvis inte socialt accepterat att uttrycka glädje på en begravning. För att bli medveten om känsloreglers existens krävs att individen aktivt reflekterar över hur andra människor reagerar och värderar ens känslomässiga agerande (ibid). Denna insikt kan anses vara väsentligt i individens förståelse för och hantering av de emotioner hen upplever i en situation präglad av hot och våld. Känsloreglers existens bekräftas, genom vad Hochschild kallar rule reminders som innefattar både rättigheter och skyldigheter i vad en får lov att känna i en viss kontext. Dessa rättigheter och skyldigheter har delvis att göra med i vilken utsträckning en emotion ter sig, det vill säga att en individ utifrån känsloregler kan känna för lite, eller för mycket. Vidare har det att göra med vilken sorts emotion som uppstår, såsom att känna sig ledsen när man "ska" känna sig glad. Slutligen kontrolleras känsloregler av varaktigheten på känslan. Det reglerar exempelvis hur länge en får känna sorg eller rädsla efter en specifik händelse. Sammantaget bekräftar detta resonemang att emotioner är starkt påverkade av sociala konstruktioner vilka syftar till att uppnå social kontroll (Hochschild, 1979). På ett socialkontor går det att anta att en socialsekreterare är medveten om att kollegor varit med om liknande händelser av hot och våld. Detta kan antas påverka hens emotionshantering i relation till exempelvis i vilken grad hen får lov att känna, vad hen får lov att känna och hur länge, vilket vi återkommer till i analysen.

Utifrån känsloregler och normer kan en känslomässig diskrepans, särskilt i yrkeslivet, komma till uttryck där det i längden kan vara svårt att upprätthålla ett sken av att känna något som inte är äkta, vilket slutligen kan leda till en påverkan på den enskildes psykiska hälsa (Hochschild, 2012). Detta, tidigare benämnda, ytagerande innebär att det man känner och det man uttrycker inte står i harmoni med varandra, vilket kan leda till vad Hochschild kallar för en emotiv dissonans (Wettergren, 2013). Emotiv dissonans kan generera negativa konsekvenser såsom

utmattning och känslolöshet, vilket enligt Hochschild benämns numbness (Wettergren, 2013). Det kan således vara känslomässigt påfrestande att ge uttryck för en känsla som inte är äkta, vilket är ett resonemang som anses applicerbart i analysen av konsekvenser av emotioner.

Emotionellt lönearbete (emotional labor) syftar vidare till det arbete som utförs där det finns krav på hur den anställda presenterar och framställer sina emotioner gentemot kunder eller klienter etcetera. Här anses ytagerande samt djupagerande vara centrala verktyg för att kunna visa de emotioner som förväntas på en arbetsplats (Wettergren, 2013). Wettergren (2013) redogör vidare för de risker en anställd tar utifrån att drabbas av negativa konsekvenser som utmattning och känslolöshet, när det jaget som presenteras i arbetssammanhang i stor utsträckning skiljer sig från det privata jaget. Detta kan motverkas genom ett djupagerande, det vill säga att i stor utsträckning försöka agera som sig själv och försöka frammana de egenskaper och emotioner som lever upp till förväntningar från arbetsplatsen och kollegor etc. Dock kan en konsekvens av detta istället bli, då det inte finns någon skiljelinje mellan privata jaget och arbetsjaget, att de situationer som uppstår på jobbet drabbar den anställda genom att motgångar och att kritik tas personligt.

Känslöarbete kan vid behov uppstå mellan kollegor i vad de svenska sociologerna Eva Olsson och Gerd Lindgren kallar för buffertgrupper. Genom interaktion och samtal med kollegor kan de anställda hantera de emotioner som uppstår gentemot exempelvis arbetsplatsen och arbetssituationen. Detta kan här ses som ett värdefullt verktyg för att kunna få arbetsjaget och det privata jaget att närma sig varandra (Ibid). Att rollerna går samman kan utifrån detta resonemang anses positivt. Dock går det att anta att det går att finna fördelar även i det motsatta, att separera den privata och den professionella rollen, för att enklare kunna hantera exempelvis motgångar och kritik vilka annars kan bidra till en sämre självkänsla och självförtroende.

Buffertgrupperna kan bidra till att arbetstagaren, trots de emotioner som kan uppstå i mötet med exempelvis klienter, fortsätter att göra sitt bästa till följd av den stöttning som finns i buffertgruppen. Det spontana och kollektiva emotionsarbetet kan ge en känsla av trygghet och bidra till glädje över arbetet

trots motgångar och påfrestningar (ibid). Att lyfta perspektiv kopplade till emotioner på arbetsplatsen menar vi är centralt då en av studiens utgångspunkter är emotioner i relation till händelser i arbetslivet.

4.2 Maktteori

Att arbeta som socionom innebär till stor del att hjälpa och stödja individer i samhället, men arbetet har också stora inslag av makt, kontroll och rätten att ingripa på olika sätt i utsatta individers liv. Som regel måste individen underkasta sig en handläggares beslut och uppsatta regler för att få hjälp. Även om socionomtiteln inte innefattar en samhälleligt hög maktposition har socionomer inom olika organisationer mycket makt över individer. Socialsekreterare som arbetar på socialtjänsten beslutar i många fall kring individers rätt till bostad, ekonomiska medel och stödinsatser. Detta innebär att socialsekreterarens makt är organisatoriskt förankrad, vilket gör att den ibland verkar osynligt (Järvinen, 2013).

4.2.1 Klientskapande och pastoralmakt

Klientskapande är den process inom vilken en individ i relation till exempelvis en handläggare på en myndighet blir en klient. Detta sker genom att handläggaren utövar makt genom att exempelvis fatta ett beslut utifrån den enskildes livssituation. Det finns flertalet faktorer som sammantaget bidrar till en makthierarki där handläggaren överordnas klienten. För det första är den enskilde på något sätt beroende av handläggaren och dennes beslut. För det andra har handläggaren juridiska befogenheter att bedriva myndighetsutövning och dessutom besitter hen ett kunskapsövertag i form av en professionell expertis. Vidare har handläggaren möjlighet att påverka klienten för att tillgodose organisationens behov. Det kan exempelvis ske genom en riktad information till klienten gällande de insatser som finns att tillgå vilket kan leda till att klienten skapar sig en föreställning om vad hen kan få hjälp med som inte nödvändigtvis innefattar alla klientens behov. I processen av klientskapande förekommer en viss kategorisering av den enskilde som ansöker om bistånd. Handläggaren ser och behandlar klienten på ett sätt som placerar in individen i ett fack, som i sin tur

genererar ett standardiserat beslut. Även här lyser handläggarens maktutövande igenom då hen tar sig friheten att genomföra denna definitionsprocess av en annan människa, vilket leder till ett beslut (Blomberg & Dunér, 2015). Då makten inte sällan verkar osynlig kommer maktteori användas då den är viktig för att belysa och skapa förståelse för vilken situation en individ som vänder sig till socialtjänsten befinner sig i, i relation till socialsekreteraren.

Pastoralmakt är ett begrepp myntat av Foucault (1982) som kan användas till att analysera maktrelationen mellan en hjälpsökande individ och exempelvis en handläggare på socialtjänsten. Foucault menar att pastoralmakten ursprungligen härstammar från den tid då kyrkan hade stor makt över befolkningen och en tid då de människor som arbetade inom kyrkan, exempelvis pastorer, satt på en maktposition. Detta genom att de hade möjligheten att bidra till att styra människor till frälsning i livet efter detta. Att vara icke-troende skapade en syn på individen där hen levde i synd, vilket kyrkan arbetade för att motverka. Kyrkan försökte således avhjälpa ett beteende hos individen som enligt kyrkan definierats som felaktigt (Järvinen, 2013). Enligt Foucault (1982) började dock ett skifte ske under 1700-talet där pastoralmakten, i samband med den moderna statens framväxande, kom att alltmer handla om att hjälpa individen att överleva och leva i välstånd i detta liv, snarare än att som tidigare sörja för individens frälsning efter döden. Ett exempel på hur pastoralmakt skulle kunna utövas i dagens moderna samhälle är socialtjänstens arbete som utgår från ett kontrollarbete för att hjälpa individen och där fokus riktas på klientens tillkortakommanden. Då klienten kommer till socialtjänsten i en utsatt situation finns risken att socialsekreteraren anses bättre i form av att vara en "frälsare". Redan där sätts spelreglerna för vem som har ett maktövertag. Makten framträder genom att hjälpen framstår som positiv och den utövande kontrollen inte syns varpå klienten kan ha svårt att värja sig för den kontroll hen utsätts för. Pastoralmakt är ett begrepp som belyser existensen av den dolda, men påtagliga maktskillnad som finns i mötet mellan socialsekreterare och klient. Centrala delar i detta maktutövande är den definiering som görs av klienten genom exempelvis journalföring och handlingsplaner. Detta sammantaget sätter ramar för hur

individen framställs som just klient i behov av hjälp och stöd att på något vis förändras (Järvinen, 2013).

4.2.2 Motmakt

Expertmakt är en del av en maktrelation där den ena parten har ett övertag i form av kunskap eller en yrkesroll och är således ett begrepp som vidare kan belysa maktobalans mellan socialsekreteraren och klienten. Den andra personen i relationen ses ofta som maktlös och utsatt och det är ofta här som ett motstånd väcks gentemot "experten". Makt är påtagligt och finns i de flesta sammanhang i en kontext av myndighetsutövning och för att analysera och betrakta ett maktförhållande mellan två parter krävs att relationen ses ur två perspektiv. Dels den som besitter makten och dels den som bli utsatt för den (Börjesson & Rehn, 2009). För den som är utsatt för makt och upplever ett behov av att påvisa sitt missnöje mot detta finns en rad olika strategier såsom ilska, motstånd men även uppgivenhet. Ofta ses ilska och aggression som ett resultat av att personen inte anser sig ha några andra alternativ, men anses även vara ett olämpligt sätt att agera på (ibid). I en relation mellan socialarbetare och klient går det således utifrån ovanstående resonemang gällande maktutövning att förstå hot och våld från klienten som ett sätt att hantera en till synes hopplös ekonomisk situation. Hot och våld blir ett sätt att utöva motmakt gentemot socialsekreterare med syftet att jämna ut maktobalansen.

4.3 Sammanfattning av teoretiskt ramverk

Det emotionssociologiska teoretiska perspektivet som ligger till grund för denna uppsats utgörs av Wettergrens (2013) definition av emotioner som syftar till de inre känslor som uppstår hos en individ, vilka också är kontextbundna. Emotioner får mening i mötet med andra människor. Emotionssociologi utgörs av emotionshantering vilket här presenterats i termer av bakgrundsemotioner och förgrundsemotioner samt ytagerande och djupagerande. Dessa är olika sätt att hantera emotioner, vilka sker på både fysisk, kognitiv och uttrycksmässig nivå.

Ovan har även regler och normer för emotioner presenterats vilket handlar om att det i olika kontexter finns olika grad av acceptans för vilka emotioner som

tillåts att uttryckas och på vilket sätt. Dessa känsloregler utgår ifrån vad Hochschild kallar rule reminders, det vill säga rättigheter och skyldigheter inom vad, hur och när en individ tillåts att känna. Emotionellt lönearbete samt buffertgrupper är begrepp som belysts, där det förstnämnda handlar om att i sin yrkesroll behöva uppvisa en annan emotion än den som återfinns inombords och det sistnämnda syftar till hur emotionshantering bedrivs bland exempelvis kollegor på en arbetsplats.

Det andra teoretiska perspektiv som framställs ovan är maktteori. Det handlar om att besitta en yrkesroll med befogenheter att ingripa i andra människors liv. Att arbeta som socialsekreterare innebär även beslutsfattande och kontroll över klienter. För att djupare förstå relationen mellan socialsekreterare och klient har processen för klientskapande redogjorts för. Processen innefattar hur en medborgare blir klient utifrån socialsekreterarens maktövertag och möjlighet att kategorisera individen och definiera dennes behov. Efter följde ett stycke om pastoralmakt som syftar till hur en person som arbetar för att hjälpa en annan individ ändå besitter ett maktövertag vilket är viktigt att ta hänsyn till även om hjälparens intentioner är goda.

Slutligen har här presenterats hur klienten kan använda sig av motmakt och hur den ter sig med syftet att utifrån begreppet kunna analysera förståelse för att hot och våld uppstår när en individ befinner sig i en utsatt situation och försöker jämna ut maktobalansen.

5. Metod

5.1 Val av metod

Kvalitativ metod har valts som metod för studien då den syftar till att belysa fenomen med fokus på individens subjektiva upplevelser och erfarenheter av omvärlden baserat på hens egna utsagor och berättelser (Kvale & Brinkmann, 2014). Med anledning av att känslor och upplevelser kopplat till hot och våld på arbetsplatsen är svåra att kvantifiera är det empiriska materialet byggt på kvalitativa intervjuer som syftar till att besvara valda forskningsfrågor (David & Sutton, 2016).

Till skillnad från kvantitativ forskning som syftar till att samla in data från en stor mängd respondenter har fem kvalitativa intervjuer genomförts för att belysa respondenternas erfarenheter, känslor, synsätt, upplevelser eller skapande av mening, vilket är en av fördelarna med kvalitativ metod (Kvale & Brinkmann, 2014).

5.2 Urval

Ett målstyrt urval har tillämpats i sökandet efter och valet av respondenter. Syftet med denna urvalsmetod är att välja respondenter som kan antas besitta kunskap och erfarenhet relevant för att besvara studiens forskningsfrågor (Bryman, 2016). Med detta i åtanke inleddes urvalsprocessen som föregick intervjuerna med att chefer kontaktades via mail på ekonomiskt bistånd på olika enheter i Sverige. Valet av enheter för ekonomiskt bistånd gjordes utifrån att dessa enheter möter en stor variation av klientgrupper där bland annat unga, individer med missbruksproblematik och psykisk ohälsa ingår. Detta med anledning av vår föreställning om att socialsekreterare, utifrån hot och våld, på dessa arbetsplatser bör påverkas av det faktum att de i sitt dagliga arbete möter många olika individer med olika förutsättningar. De fick ta del av bifogat informationsbrev, se bilaga 1, och cheferna ombads att vidarebefordrade detta till sina medarbetare som haft erfarenhet av vårt fenomen. Om intresse fanns för att delta i undersökningen ombads dessa ta kontakt. Det målstyrda urvalet har endast riktats mot att finna personer som arbetat en tid som socialsekreterare. Detta då det går att anta att det är en förutsättning för att kunna uttrycka sig kring egenupplevda känslorna kopplat till fenomenet. Dessa erfarenheter har specificerats närmare i det informationsbrev som respondenterna fick ta del av i början av urvalsprocessen se bilaga 1. Vårt urval resulterade dock i att de fem funna respondenterna som deltog i studien uteslutande har egenupplevda erfarenheter av hot och våld i sitt arbete vilket är väl värt att poängtera då vi anser att primära upplevelser gett en rikare berättelser i våra genomförda intervjuer. Andra kriterier för deltagande, såsom kön och ålder etcetera, har inte tagits i beaktning då studien inte syftar till att undersöka erfarenheter av hot och våld inom specifika individkategorier.

Utifrån rådande situation med Covid-19 tillämpas inom de flesta yrkesgrupper numera restriktioner och Folkhälsomyndigheten rekommenderar att i så liten utsträckning som möjligt träffa andra människor. Socialtjänsten är överlag hårt belastad i dessa tider med personal som behöver sjukskriva sig varpå kontaktade enheter ansågs sig tidsmässigt ha svårt att prioritera de intervjuer som efterfrågades. Till följd av dessa faktorer blev responsen svag och urvalsprocessen drog ut på tiden. Därför påbörjades sökandet efter respondenter via kontakter författarna har inom socialtjänsten och detta ledde slutligen fram till fem intervjuer. Härmed poängteras således att respondenterna har vetskap om vem en av uppsatsförfattarna är vilket kan ha kommit att påverka hur de uttryckt sig och vad de valt att säga. Det kan både innebära att de valt att begränsa sig i samtalet om erfarenheter och emotioner men också att de känt sig mer bekväma med att öppna upp sig.

Bryman (2016) menar att resultatet i studier där denna urvalsmetod tillämpats inte går att generalisera till en population. Detta är vi väl medvetna om men att skapa generaliserbara resultat är inte heller uppsatsens syfte vilket vi vidare för en diskussion kring i punkt 5.7.

Bryman (2016) menar vidare att det i kvalitativ forskning inte finns ett krav på antal intervjuer som ska genomföras i en studie men att teoretisk mättnad är något forskare bör sträva efter. Med teoretisk mättnad menas att forskaren anser att det inte kommer framkomma ny och värdefull information genom att datainsamlingen utvidgas (ibid). Utifrån den begränsade tidsramen samt utifrån begränsningar som följer med Covid-19 ansågs att fem intervjuer var rimligt för att på ett adekvat sätt göra en analys som svarar på våra frågeställningar. Teoretisk mättnad är dock något som eventuellt inte uppnåtts med denna studie då det finns en möjlighet att ny information hade kunnat framkomma genom att fler intervjuer genomförs.

5.3 Konstruktion av intervjuguide

Intervjuguiden består av intervjufrågor vilka syftar till att besvara studiens tre frågeställningar. Se bilaga 3. Intervjufrågorna har formulerats så enkelt som möjligt men också på ett öppet sätt med syftet att bjuda in till samtal och

berättelse. Då intervjun är semi-strukturerad är intervjufrågorna utformade med utrymme för följdfrågor utifrån vad intervjupersonerna svarar. Således kan frågor både falla bort och tilläggas beroende på hur intervjun fortlöper (Kvale & Brinkmann, 2014). Frågorna har formulerats så enkelt och konkret som möjligt för att försäkra att intervjupersonen i största möjliga mån förstår syftet och frågorna (ibid).

Intervjuguiden inleds med några allmänna frågor kring arbetslivserfarenhet, kön, ålder etcetera för att inte behöva gå direkt in på djupare frågor kopplat till hot och våld. Att intervjupersonen får möjlighet att beskriva sin arbetsplats och sina arbetsuppgifter ger oss som intervjuare och skapare av uppsatsen en inblick i med vilken förförståelse och utifrån vilket perspektiv intervjupersonerna träder in i studien.

5.4 Genomförande av intervju

Intervjuerna hölls utifrån rådande situation med Covid-19 över telefon. Respondenterna fick själva välja en tid för när det passade att genomföra intervjun. Detta för att öka chansen att intervjun tidsmässigt passade bra och att den kunde genomföras utan att avbryta socialsekreteraren i dess arbete och därmed minska eventuell stress. Telefonen sattes på högtalare och båda författarna till uppsatsen medverkade under intervjun, men det var en som höll i samtalet. Detta för att undvika att samtalet blir ostrukturerat och för att en skulle kunna fokusera på att föra minnesanteckningar om tankar som väcks i den direkta intervjusituationen. Intervjuerna spelades in på en mobiltelefon.

Intervjuerna inleddes sedan med vad Kvale & Brinkman (2014) menar är en orientering och en kort redogörelse för vad studien handlar om, varför samtalet spelas in och ett säkerställande att respondenten läst informationsbrevet och att det inte uppstått några frågetecken kring medverkandet. Intervjupersonerna fick förklarat för sig att båda författarna till uppsatsen satt och lyssnade på högtalare men att en av oss skulle hålla i intervjun och den andre möjligtvis i slutet kan komma med kompletterande frågor.

Intervjuerna genomfördes utifrån en redan skapad intervjuguide som bjöd in till samtal kring det valda fenomenet. Då intervjuguiden innehåller öppna såväl

som riktade frågor kan de svar som respondenten ger generera nya frågor som från början inte fanns med i intervjuguiden. Detta tillvägagångssätt benämns semi-strukturerade intervjuer vilket använts för denna studie (Kvale & Brinkmann, 2014).

Styrkan i kvalitativa intervjuer ligger i det faktum att forskaren ges en inblick i de upplevelser av den levda världen som hen får ta del av genom kvalitativa intervjuer med respondenter (Kvale & Brinkman, 2009). Ett riskfyllt moment i kvalitativ forskning är att svaren som kommer fram styrs av forskaren. Detta kan ske genom tekniker som exempelvis att sända tillbaka till intervjupersonen, där forskaren försöker formulera vad respondenterna sagt för att på så vis söka bekräftelse på om tolkningen är rätt eller inte (Kvale & Brinkman, 2009). Det vilar således ett stort ansvar på den som leder intervjun att dessa följdfrågor är öppna så att de inte styr respondenterna till att svara på ett visst sätt. Detta har under intervjuerna tagits i beaktning och frågor och följdfrågor har varit av öppen karaktär med syftet att respondenten ska vilja berätta mer, snarare än att bekräfta en tolkning.

Vidare har den maktasymmetri som kan uppstå mellan intervjuaren och respondenten noga beaktats. Då en intervjuare besitter delvis vetenskaplig kompetens om hur en intervju genomförs, innehar hen ett kunskapsövertag redan i startskedet av intervjun samt att intervjuaren är den som styr samtalet. Intervjuaren strävar ofta efter att minska maktobalansen genom att försöka uppnå jämbördighet mellan intervjuare och respondent, genom att det sker ett samarbete i kunskapsutbytet genomgående i intervjusituationen (Kvale & Brinkmann, 2014). En strategi vi använt oss av för att minska maktobalansen är att vi varit transparenta i vår respekt för att de som respondenter har ett kunskapsövertag i form av att vara utbildade socionomer, vilka själva har genomfört en studie under sin utbildning. Respondenterna är vidare de som antas besitta mest kunskap om vårt valda forskningsfenomen utifrån att erfarenheterna av hot och våld samt känslorna kopplat till detta är just deras.

Kvale & och Brinkmann, (2014) för en diskussion om eventuella, både positiva och negativa, situationer som kan uppstå i slutet av en intervju och vilka åtgärder som bör vidtas utifrån detta, varpå en uppföljning kan vara av värde.

Därför har intervjuerna avslutats med en stund för reflektion där respondenterna fått möjlighet att processa och dela med sig av sina eventuella tankar/känslor om den genomförda intervjun, i enlighet med forskningsetiska överväganden, vilket vi återkommer till under punkt 5.8.

5.5 Bearbetning av material

Efter intervjuerna diskuterade och reflekterade vi över samtalet som hållits med respondenterna, för att sedan transkribera de inspelade intervjuerna till skrift. Transkriberingen har genomförts verbatim och har således inneburit att allt som sagts i intervjuerna skrivits ned ordagrant (Braun & Clarke, 2006). Detta för att inte gå miste om något i materialet. Vi har till viss del omarbetat och förändrat de citat vi valt ut för att öka läsbarheten och för att ytterligare accentuera det intervjupersonen förmedlat vid intervjutillfället. Detta har inneburit att mellanord såsom ehm, mmh, äh har tagits bort då de inte tillför någon mening i det sagda. När ett stycke plockats bort för att öka läsbarheten och förståelsen för det sagda har detta i citaten från respondenterna markerats med [...].

5.6 Analysmetod

Tematisk analys har tillämpats, vilken är en analysmetod som används för att upptäcka mönster och teman i en insamlad empiri (Bryman, 2016). Syftet med genomförandet av en tematisk analys är att ta beslut om vilka delar eller perspektiv som ska lyftas fram utifrån det undersökta ämnet (Kvale & Brinkmann, 2014).

Tillvägagångssättet för tematisk analys bör enligt Braun & Clarke, (2006) ske i sex steg. Forskaren bör som första steg bekanta sig med insamlad data genom att läsa materialet flera gånger. Men detta i åtanke delade vi upp arbetet med att var för sig transkribera hälften av våra genomförda intervjuer och tog sedan del av varandras arbete för att få en övergripande bild av vad som framkommit i intervjuerna. Vi läste var för sig igenom det transkriberade materialet flertalet gånger för att bekanta oss med det. Detta gjordes, som även Bryman, (2016) påtalar, utan en djupare analys utan istället genom att endast skriva ner initiala idéer som uppkommer under läsningen.

Som steg två ska forskaren börja leta efter olika potentiella koder i det som sägs och markera detta, för att sedan kategorisera in dessa koder i olika potentiella teman, det vill säga "klumpa ihop" olika koder under samma ämnesområde (Braun & Clarke, 2006). De delar eller koder som väljs ut i den tematiska analysen kan vara återkommande ämnen som intervjupersonerna framställer, likheter/skillnader i erfarenheter, gemensamma uttryck etcetera. Arbetet påbörjades sedan med att var för sig finna och markera koder i materialet genom citat som var intressanta, unika, uppkom flera gånger eller hade relevans utifrån våra forskningsfrågor, en intervju i taget. Mellan varje intervju diskuterades och jämfördes funna koder. Detta genomfördes enskilt för att kunna skapa oss en egen bild av materialet och på så sätt få en öppnare kodning utan att påverka varandra.

Dessa utvalda koder/citat sammanförs som ett tredje steg i större huvudrubriker, teman (Clarke & Braun, 2006). I detta skede inleddes det gemensamma arbetet med att kategorisera de intressanta koder vi funnit in i tre huvudteman med utgångspunkt i våra frågeställningar. Dessa huvudteman var; *Emotioner, Emotionshantering och strategier* samt *Konsekvenser av hot och våld*. Detta gjorde vi genom att klippa ut citat och klistra in i ett nytt dokument för att få struktur.

I det fjärde steget av den tematiska analysen ska forskaren utifrån sin lista med teman välja bort teman som inte innehåller tillräckligt mycket koder och istället identifiera de teman hen anser användbara och intressanta för studien. Detta steg innefattar även att bryta ner större teman i subteman (Clarke & Braun, 2006). En del koder fann vi, efter gemensam diskussion, irrelevanta vilka således valdes bort. Ett exempel på ett tema som vi fann mindre relevant var organisatoriska konsekvenser. Temat är i sig intressant, men inte med utgångspunkt i våra frågeställningar. När vi hade samlat ihop en stor mängd koder i form av citat och lagt dem under varje huvudtema började vi dela in dem i olika subteman. Det inledande temat *Emotioner* utgörs inte av subteman utan står för sig självt och innehåller olika funna emotioner. Under huvudtemat *Emotionshantering och strategier* återfinns subteman *Professionalitet*, *Avpersonifiering*, *Humor*, *Förminskning av känslor*, *Dela emotioner med kollegor* samt *Avleda och begränsa tankar*. Under huvudtemat *Konsekvenser av hot och*

våld finns följande subteman; *Förändring av professionell roll, Hälsomässiga konsekvenser* samt *Påverkan på privatliv*.

Vidare ska forskaren i det femte steget namnge och definiera utvalda teman. Hen arbetar med att analysera och framställa vad meningen är med varje tema samt motivera vad som är relevant med varje tema och varför (Clarke & Braun, 2006). Vi namngav våra teman relativt tidigt i processen med provisoriska namn som sedan justerades i detta steg. Syftet med detta var att redan i inledningen av kategoriseringen skapa ordning. Relevansen i de olika teman återfanns i de direkta kopplingar som kan göras till våra tre frågeställningar.

Avslutningsvis gör forskaren en analys som sammankopplas med frågeställningarna, syftet och vald teoretisk ingång för studien, vilket ska generera en färdig redogörelse för insamlad data. Det är viktigt att i den slutliga analysen påvisa att valda teman täcker upp samtliga delar av den insamlade datan och att på så sätt säkerställa att den genomförda analysen är pålitlig och väl genomarbetad. Det handlar om att ge det insamlade materialet mening och liv genom att poängtera vad som faktiskt kan påvisas med empirin samt föra en argumentation i relation till studiens frågeställningar (Clarke & Braun, 2006). Vi påbörjade slutligen arbetet med att skriva inledningar till citaten för att förklara inom vilken kontext citaten sades. Citaten analyserades och sammanlänkades sedan med exempel ur tidigare forskning och kopplingar gjordes till våra valda teorier. Slutligen motiverades även för varför och hur citaten hör samman med frågeställningarna för studien och på vilket sätt citaten kan anses vara resultat och därmed ge svar på studiens frågeställningar. Detta för att ge mening och fördjupat innehåll till det som sagts i intervjuerna.

Fördelar med tematisk analys är att metoden är mångsidig, anpassningsbar och applicerbar i flertalet forskningssammanhang. Förutsättningar för en väl genomförd tematisk analys är en utbredd reflektionsprocess från forskaren utifrån vilken flera olika perspektiv och tankesätt ges utrymme att framställas. Metoden är vidare ett bra verktyg för att på ett strukturerat och organiserat sätt skapa ordning i ett komplext och oorganiserat insamlat material (Bryman, 2016).

5.7 Trovärdighet och äkthet

Vanligt förekommande kritik gentemot kvalitativ intervjuforskning brukar vara huruvida resultaten är generaliserbara, då respondenterna brukar vara relativt få. Generaliserbarhet handlar om huruvida en studies resultat anses vara tillförlitliga och giltiga om de överförs till andra personer och sammanhang. Kritiken utgår således från att forskning som produceras ska vara giltig i samtliga rum och tidsaspekter, för alla individer och all framtid. Invändningen mot detta från de som förespråkar kvalitativ intervjuforskning är frågor kring varför syftet ska vara att generalisera, då kunskap anses vara kontextbundet, socialt konstruerat och således kan förändras över tid (Kvale & Brinkmann, 2014). Vi ämnar i denna studie att undersöka, förstå och belysa subjektiva upplevelser av hot och våld i relation till teorier om emotioner samt makt, varpå generaliserbarhet inte är vår huvudsakliga ambition. Antalet respondenter i vår studie är få och vi är medvetna om att de resultat som här presenteras inte kan anses vara representativa i en annan kontext eller andra populationer.

Istället för att sträva efter att studien ska gå att generaliseras bör forskare som utför studier med kvalitativ metod sträva efter att studien ska uppnå en hög grad av trovärdighet och äkthet (Bryman 2016). Att uppnå trovärdighet handlar om att kunna redovisa att studien utförts i enlighet med rådande regler samt att återkoppla till de som är en del av den sociala verklighet som vi studerat för att bekräfta att vi uppfattat verkligheten på rätt sätt. Detta har gjorts genom att löpande under intervjuernas gång bekräfta att vår tolkning av det sagda stämmer överens med det som respondenten önskat uttrycka.

För att tillförsäkra ytterligare trovärdighet och äkthet för studien har vi agerat i god tro, vilket innebär att vi i största möjliga mån försökt undvika att våra personliga värderingar eller teoretiska ingång påverkar respondenterna till att svara på ett visst sätt, vilket i sin tur kan komma att påverka resultatet (Bryman, 2016). För att kunna uppnå detta har vi under studiens gång förhållit oss till de fyra forskningsetiska principerna vilka vi beskriver närmare i följande avsnitt 5.8.

Enligt Kvale & Brinkmann (2014) syftar begreppet validitet till i vilken grad en forskare verkligen undersökt det som anses vara frågeställningarna och syftet för studien. För att öka validiteten i vår studie har vi säkerställt att

respondenterna verkligen har egna upplevelser av hot och våld och inte pratar generellt om fenomenet. Detta då vi, som nämnt i urvalet, anser att egenupplevda emotioner kopplade till hotfulla situationer är närmare verkligheten än antaganden och föreställningar som annars hade kunna framgå under intervjuerna.

5.8 Forskningsetiska överväganden

Sökandet efter deltagare till vår studie innehöll ett omfattande informationsbrev om syftet med vår studie samt tillvägagångssätt, vilket skickades ut till chefer som vidare förmedlade detta till sina kollegor. Vi säkerställde innan intervjun påbörjades att respondenten fått ta del av informationen om studien och deras deltagande samt att deras vetskap om att deras utsagor inte kommer användas till något annat än vår uppsats. Vi poängterade både i informationsbrevet och i början av intervjun att deltagandet är frivilligt och att respondenterna även under intervjun kan avbryta eller i efterhand återkalla sitt deltagande. Respondenterna har vidare fått information om att de, när studien avslutats, kommer få möjlighet att läsa den. Detta i enlighet med Vetenskapsrådets forskningsetiska princip, benämnd *Informationskravet* (Vetenskapsrådet, 2002).

Vidare utgår Vetenskapsrådets forskningsetiska principer (2002) från *Samtyckeskravet* vilket innebär att deltagare i studien måste samtycka till att delta. Det vill säga att respondenten ska kunna bestämma om, under vilken tidsperiod samt på vilka villkor hen ska delta. Samtycket innebär även vetskapen om att respondenten närsomhelst kan träda ur studien, utan att detta ska få negativa konsekvenser för individen i fråga. För att tillförsäkra detta har vi låtit respondenten skriva på en samtyckesblankett, vilken vi har gått igenom tillsammans för att tillförsäkra att respondenterna har förstått och tagit del av denna information. Vi har valt att använda oss av ett skriftligt samtycke för att minimera risken för missförstånd kring huruvida ett samtycke lämnats eller inte.

I vår studie har vi eftersträvat respondenternas största möjliga anonymitet genom att i studien inte påtala i vilken kommun, på vilken exakt arbetsplats eller enhet respondenterna arbetar. Risken finns alltid att respondenterna oavsiktligt genom en olyckshändelse identifieras. Vi har således varit noga med att informera respondenterna om att vi inte kan garantera anonymitet men att vi i största möjliga

mån strävar efter detta. För att uppnå detta har vi inte benämnt respondenterna med namn, kön eller ålder i framställningen av resultaten utan dessa har benämnts som exempelvis respondent 1. Detta för att respondenterna inte heller ska kunna komma att identifieras av varandra utifrån att de arbetar på samma arbetsplats och med hjälp av lämnade uppgifter således skulle kunna härleda viss information till en viss person. Vi har även förvarat data så att den endast varit tillgänglig för författarna och dess handledare, vilket förmedlats till respondenterna innan samtycke lämnats. Detta i enlighet med Vetenskapsrådets forskningsetiska princip gällande *Konfidentialitetskravet* (Vetenskapsrådet, 2002).

Det fjärde och sista kravet forskare enligt Vetenskapsrådet bör förhålla sig till i vetenskapliga studier är *Nyttjandekravet* vilket innebär att information som samlas in endast används till studien (Vetenskapsrådet, 2002). Det innebär vidare att uppgifter som lämnats i samband med studien exempelvis inte kommer lånas ut eller delges andra människor. Vi har i enlighet med detta intygat att materialet kommer förstöras efter att studien godkänts.

Ytterligare etiska aspekter har under studiens gång beaktats såsom att vetenskapliga undersökningars syfte alltid ska vägas mot risken att studieobjekten, i detta fallet de respondenterna för studien, kommer till skada (Nygren, 2012). Vi har gjort bedömningen att risken att våra respondenter kommer till skada under studiens gång inte föreligger utifrån att de intervjuas i sin profession. Beslutet togs även att informationsbrevet och samtal kring samtycke innan intervjun har varit tillräckliga åtgärder för att minimera skaderisken hos de som medverkat. Vi har dock, utifrån Nygrens (2012) resonemang, om att deltagande i undersökningar ibland kan framkalla svåra och jobbiga tankar/känslor hos respondenterna, varit noga med att informera om att respondenterna är välkomna att kontakta oss om så är fallet. I slutet av intervjun har tid avsatts för reflektion kring det samtal som förts, där vi som intervjuare frågat hur respondenten upplevt intervjun och om det påverkat personens välmående.

5.9 Metodreflektion

Gällande vårt val av metod har vi reflekterat kring kvalitativa intervjuer och att vi anser att det varit att föredra då vi ämnat att undersöka upplevda emotioner och

känslor i förhållande till hotfulla händelser. Syftet var att få en djupare bild och ta del av enskilda individers berättelser varpå kvalitativ metod är lämplig (Kvale & Brinkmann, 2014). Till följd av rådande världsläge med Covid-19 fick vi slutligen ihop fem intervjuer vilket vi ansåg tillräckligt för att skapa en bra analys. Detta till stor del på grund av de rika och omfattande tankar och berättelser som framkom under intervjuerna.

Som tidigare nämnt resulterade urvalsprocessen i fem socialsekreterare som har kännedom om vem en av uppsatsförfattarna är. Upplevelsen blev dock att respondenterna utifrån detta kände sig än mer bekväma att dela med sig av personliga upplevelser.

Intervjuguiden justerades till viss del under intervjuerna utifrån vilka svar som respondenterna gav vilket innebär att respondenterna delvis har fått frågor som skiljer sig åt. Att använda sig av denna semi-strukturerade intervjuform (Kvale & Brinkmann, 2014) anser vi har legat till grund för de relativt fria samtal som ägt rum där vi haft möjlighet att accentuera intressanta och adekvata citat och resonemang.

Att transkriberingen genomfördes ordagrant innebar en omfattande tidsåtgång men har med stor sannolikhet inneburit en lägre risk att gå miste om väsentliga delar i materialet och istället skapat ett mer exakt återgivet material (Bryman, 2016).

Valet av tematisk analys som analysmetod har varit till fördel för att ta samtliga delar av materialet i beaktning innan de mest framträdande teman har identifierats och använts i analysen. Den tematiska kodningen har även inneburit att genomläsning av materialet gjorts flertalet gånger, vilket inneburit att vi i enlighet med Braun & Clarke (2006) har blivit väl bekanta med materialet och haft större möjligheter att finna mening och sammanhang i givna berättelser. Då intervjuerna har varit omfattande och rika på citat har det varit en användbar metod för att strukturera materialet för att lättare kunna göra en djup analys (Bryman, 2016).

6. Resultat och analys

I detta kapitel presenteras resultat och analys utifrån studiens frågeställningar. Resultaten framställs med en beskrivning av ett citats kontext följt av själva citatet från respondenterna varpå kopplingar görs till tidigare forskning samt teoretiska begrepp. Analysen utgår således från ett emotionssociologiskt perspektiv, innefattandes emotionshantering samt regler och normer för emotioner, med dragna paralleller till teorier om makt. Inledningsvis presenteras analysens resultat utifrån emotioner. Därefter följer resultat kring emotionshantering och strategier. Kapitlet avslutas med analys av konsekvenser av hot och våld.

6.1 Emotioner

Under intervjuerna framkom olika emotioner som har uppstått i situationer av hot och våld på arbetsplatsen. I enlighet med Wettergrens (2013) definition av emotioner uppstår det känslor hos socialsekreterare då de möter klienter som uppvisar ett aggressivt beteende. I denna situation uppstår med andra ord en sinnesförnimmelse hos socialsekreteraren varpå en av respondenterna uppger frustration som en upplevd emotion.

Det påverkar ju genom att man blir frustrerad i sådana situationer och att man blir ledsen och upplever rädsla. Respondent 1

Med andra ord uppstår en hotfull situation och socialarbetaren upplever emotioner såsom frustration, ledsamhet men inte minst rädsla vilket Keesman & Weenink (2018) menar är den vanligaste förekommande känslan i dessa situationer. Även Menckel & Viitasara (2002) menar att nedstämdhet och irritation är vanliga emotioner. Wettergren, (2013) menar att emotioner är situationsbundna och behöver ses i sin sociala kontext för att få mening, vilket ovanstående citat exemplifierar genom att känslorna är kopplade till den direkta situationen av hot och våld. Genom att en situation är på ett visst sätt och i detta fallet hotfull och skrämmande skapas också emotioner tillhörande kontexten i form av frustration och rädsla.

Vidare påtalar Wettergren, (2013) att en individ har möjlighet att påverka sina emotioner genom att påverka situationen hen befinner sig i. Socialsekreteraren agerar således på ett visst sätt för att påverka situationen i mötet med klienten och därigenom påverka sina uppkomna emotioner.

Nej, men jag blev ganska uppskakad ändå men jag sa att vi behövde ta en paus. Respondent 2

I denna situation av hot belyser citatet att socialsekreteraren blir uppskakad vilket är resultat i likhet med Menckel och Viitasaras (2002). Till följd av det väljer socialsekreteraren att avbryta mötet. Wettergren (2013) menar att emotionerna bidrar till handlingen varpå här belyses hur respondenten tar ett rationellt beslut utifrån den sociala kontext hen befinner sig i egenskap av att vara en socialsekreterare som möter en klient i en kontorsmiljö. I en annan miljö och under andra sociala förutsättning hade en individ som blir hotad på liknande sätt med stor sannolikhet agerat annorlunda.

Hochschild (1979) resonerar vidare kring regler och normer för emotioner i relation till den sociala kontext en individ befinner sig i. Det finns vissa förväntningar, bestämda av exempelvis en arbetsgivare, för hur man bör reagera i specifika situationer. Dahlgren & Starrin (2004) menar i enlighet med detta att det finns känsleregler för vad som är ett accepterat handlingssätt. Det går att anta att en socialsekreterare påverkas av dessa regler och normer och således agerar på ett sätt utifrån dessa förväntningar. Respondenten uppger i ovanstående citat att hen känner sig uppskakad till följd av klientens hotfulla agerande men agerar utifrån verksamhetens förväntningar på att hen bör hålla sig lugn och på ett respektfullt sätt avbryta samtalet.

Utifrån Hochschilds (2012) teorier om ytagerande och djupagerande visar följande citat att skillnaden i vilken emotion en uppvisar och vilken emotion en egentligen känner inombords kan bli påtaglig i mötet med klienter. Det går således att tolka ett agerande i att försöka hålla sig lugn men att känna sig arg inombords som en form av ytagerande.

Ja, jag har ju upplevt att jag känner mig arg inombords men [...] jag har ganska lätt för att hålla mig lugn i själva situationen. Respondent 3

I likhet med Keesman & Weeninks (2018) resonemang påverkar dessa förväntningar om att inte få känna sig arg hur respondenten dämpar och kontrollerar dessa känslor och således distanserar sig från hur hen verkligen känner.

6.2 Emotionshantering och strategier

6.2.1 Professionalitet

På frågan om exempelvis rädsla påverkar hur respondenterna agerar i en hotfull situation och i sitt myndighetsutövande framkom, i likhet med Keesman & Weenink (2018), resultat som går att förstå utifrån den professionella roll socialsekreteraren har. Keesman & Weenink (2018) menar att rädslan går att kontrollera genom strategier kopplat till identitetsskapande i förhållande till sin professionalitet.

Att man lutar sig tillbaka på att nu är vi professionella och nu gör vi den här bedömningen som är utifrån personens ekonomi och vi lägger inga värderingar i det heller. Respondent 1

Således kan denna strategi förstås som ett verktyg för att inte låta eventuella rädslor ta över trots det faktum att socialsekreteraren känner sig hotad och rädd. Då klienten är den som uppvisar ett tydligt hotfullt beteende blir resultatet av detta påtagliga rädslor hos socialsekreteraren. Rädslan kan vidare ses som en förgrundsemotion, utifrån att socialsekreteraren är medveten om emotionens existens (Wettergren, 2013). Att den är medveten påvisas då socialsekreteraren anser sig behöva en strategi för att hantera den.

Under intervjuerna framkommer även att denna strategi, kopplat till ett identitetsskapande i sin professionella roll, ger effekter på hur och när ett samtal

med hotfulla tendenser bör avbrytas till fördel för både socialsekreteraren och klientens emotionshantering.

Att lita på min känsla att om jag tycker att det här är något som är obehagligt då är det den känslan jag ska gå på [...] Att det är okej att avbryta ett möte när man känner så. Respondent 2

Utifrån identitetsskapande går det att anta att denna magkänsla och intuition uppkommer genom erfarenhet av yrket men även genom tron på att de känslor som uppkommer grundas i en kunskap kring vad som är ett hållbart sätt att agera. Lamothe et al. (2018) presenterar, i enlighet med detta, positive coping som en strategi för att hantera sina emotioner. Respondenten väljer således att sätta gränser för en hotfull klient genom att avbryta samtalet.

Följande resultat går att användas för att påvisa hur identitetsskapandet i den professionella rollen bidrar till att motverka att socialsekreteraren använder sig av mindre fördelaktiga strategier. Lamothe et al. (2018) menar i kontrast till positive coping att strategier som att exempelvis skrika tillbaka på en upprörd person går att benämna som negative coping, vilket en av respondenterna beskriver i följande citat.

Jag försöker ha en tydlig strategi att om jag känner att jag närmar mig ett läge där jag har svårt att vara den professionella i sammanhanget då försöker jag avsluta helt enkelt. Respondent 3

Genom att hantera emotioner som ilska och irritation utifrån det faktum att socialsekreteraren befinner sig i en professionell roll används denna strategi, det vill säga att avbryta mötet, för att motverka risken för så kallad negative coping som emotionshantering i en hotfull situation. Detta sätt att hantera emotioner påvisar en viss medvetenhet hos socialsekreteraren då hen, redan innan emotionerna tagit över och hen inte längre kan förhålla sig professionellt, förebygger risken för negative coping och avbryter i tid.

Järvinen (2013) resonerar kring att en socialsekreterares makt kan anses organisatoriskt förankrad, i form av att hen besitter befogenheter att ingripa i en annan människas liv. Denna så kallade pastoralmakt ter sig osynlig, vilket innebär ett ansvar att som professionell vara medveten om den rådande maktobalansen mellan socialsekreterare och klient. Medvetenheten är således central i emotionshanteringen vilket en av respondenterna berättar om i följande citat kring varför en klient agerar på ett visst sätt.

Den personen (klienten) mår ju väldigt dåligt också. Den som säger det. Att man får den distansen till; Vad grundar det sig i egentligen det dom säger? Och är det så att man kan möta det så att det inte händer igen? Kan man sätta gränser för klienten också? Respondent 4

Detta kan antas ligga till grund för hur identitetsskapandet som professionell är beroende av en medvetenhet kring att klienten är en del av ett större strukturellt problem och befinner sig i en utsatt situation. Detta kan i enlighet med Lamothe et al. (2018) samt presentationen av positive coping vara ett sätt att hantera sina emotioner och inte låta exempelvis ilska ta sig i uttryck i mötet med klienter.

6.2.2 Avpersonifiering

Socialsekreterare utför vad Hochschild menar är ett emotionellt lönearbete, vilket syftar till att framställa sina emotioner utifrån de förväntningar som sätts av omgivningen inom ramen för det arbete hen bedriver (Wettergren, 2013). Som en strategi för att hantera emotioner uppger respondenter att de försöker att se klienten som en person i en utsatt situation som grundar sig i någon form av bakomliggande problematik. Socialsekreteraren försöker se att beteendet inte utgår från en viss personlighet utan snarare utifrån den utsatta situation hen i stunden befinner sig i. Klienten är inte hotfull och våldsam, utan beter sig så av olika anledningar. Utifrån processen för klientskapande, där individen går från att vara en person till en klient med ett påtagligt hjälpbehov för vilket hen vänder sig till socialtjänsten, kan det hotfulla agerandet även ses som ett sätt att göra motstånd (Blomberg & Dunér, 2015).

Jag tänker att mina klienter är ju i aktivt missbruk eller före detta missbruk eller har ett psykiatriskt funktionshinder och samsjuklighet. Ofta tror jag att de möter lite den här stelbenta fyrkantiga byråkratin och det kan vara en sak som kan vara svår att förstå [...] En del aggressivitet från klientens sida kommer från att jag inte tagit den tiden att förklara riktigt hur det funkar.

Respondent 3

Keesman & Weenink (2018) belyser liknande resultat i termer av avpersonifiering då respondenter uppgav att de sätter fokus på individen som klient med ett våldsamt beteende snarare än en person med ont uppsåt. Börjesson & Rehn (2009) menar vidare att risken finns att klienter med denna problematik inte har samma resurskapital och inte ser någon annan möjlighet att göra sin röst hörd, än att agera ut i hot och våld. I citatet menar respondenten således att hen ser klienten som en person, som till följd av aktivt missbruk, psykiatriskt funktionshinder eller samsjuklighet uppvisar ett aggressivt beteende i stunden.

Utifrån Hochschilds teorier om emotionellt lönearbete finns risken att respondenten och hens emotionshantering kring klienters agerande är beroende av yttre förväntningar på hur en socialsekreterare börja hantera sina emotioner. Som en person i socialt arbete förväntas du ha en förlåtande och förstående inställning till dina klienter samt en medvetenhet kring sociala strukturer som kan ligga till grund för ett aggressivt beteende. Vi ser således i citatet hur socialsekreteraren försöker förstå ett hotfullt agerande utifrån en bakomliggande problematik, likt hen i enlighet med det emotionella lönearbetet förväntas göra.

Utifrån teorier om pastoralmakt kan det förstås att socialsekreteraren besitter ett maktövertag även om hens agerande syftar till att hjälpa (Foucault, 1982). Redan i det inledande skedet av kontakten med en klient återfinns en maktasymmetri där klienten är beroende av socialsekreterarens hjälp och således måste underkasta sig hens krav och förväntningar. Expertmakt är vidare benämningen på den makt som genomsyrar en relation där den ena parten har ett kunskapsövertag. Att klienten utvecklar en form av motstånd genom ett hotfullt agerande, kan ses som en form

av motmakt (Börjesson & Rehn, 2009), vilket en respondent påtalar i följande citat.

Ja, jag tror att mycket grundar sig i att de inte har samma resurskapital som vi har. Ofta att de mår dåligt och är i en annan situation och har helt andra förutsättningar att kunna hantera saker. [...] Vi har en stor makt jämfört med dom så att kunna göra sin röst hör kan vara enda sättet att få någon att lyssna kan det kännas som. Så mycket ligger i att dom känner sig kanske mindre värda och hjälplösa. De måste uttrycka något. Respondent 4

Genom att respondenten belyser det faktum att hens klienter inte innehar samma resurskapital synliggör hen således hur aggressivitet och hot kan uppkomma utifrån en maktobalans. Detta kan antas ha en påverkan på hur en socialsekreterare hanterar de emotioner som kan uppstå i ett möte i en kontext av myndighetsutövning. En förståelse för maktobalansen kan här ses som en del i avpersonifieringen då respondenten skapar sig en förståelse för klientens behov att agera med motmakt snarare än att låta rädslor som uppstår förstås utifrån att klienten har ont uppsåt.

6.2.3 *Humor*

Ett resultat kopplat till vilka strategier respondenterna använder sig av för att hantera det faktum att hot och våld riskerar att färga en socialsekreterares vardag är att tillsammans med sina kollegor i viss mån raljera kring de upplevelser som i stunden kan vara omskakande och obehagliga.

Mm, alltså att jag hanterar de känslor är väl efteråt i så fall. Att man nästa kan skratta åt det med en kollega. [...] Sen kan man diskutera om det är rätt eller inte men jag tror att det är väldigt vanligt på ett socialkontor. Respondent 4

Detta går i linje med de resultat som presenteras i studien av Smith och Nursten (1998) där respondenterna likt citatet ovan menar att de kan finna humor och skratt som en användbar strategi för att orka med det påfrestande arbetet.

Intressant i detta citat är även att det finns motstridiga känslor som väcks kring huruvida det är en försvarbar strategi att använda sig av, samtidigt som respondenten upplever att det är vanligt förekommande och en effektiv känslohantering. Dessa motstridiga känslor kan förstås utifrån teorier om pastoralmakt (Foucault, 1982), som syftar till att förstå hur en socialsekreterares maktövertag framstår trots hens uppgift att hjälpa en person som befinner sig i en utsatt situation. Det kan antas att socialsekreteraren påverkas av att hen är medveten om det maktövertag som hen besitter varpå dessa skämtsamma kommenterar efter ett möte med klienter kan bidra till vissa skuldkänslor kring emotionshanteringen.

6.2.4 Förminskning av känslor

Gällande att förminska sina känslor kring en erfarenhet av hot och våld uppger en respondent att hen ibland tänker att det hen varit utsatt för inte är lika farligt i jämförelse med andras erfarenheter av hot och våld. Smith & Nursten (1998) talar om missgynnande strategier för att hantera emotioner. En form av strategi som anses missgynnande är att underskatta allvaret av en hotfull eller våldsam situation. En av respondenterna talar om att det är lätt hänt i arbetet som socialsekreterare att jämföra sina erfarenheter med andras och således förminska sina emotioner kring egna erfarenheter av hot och våld.

Jag tyckte att det jag varit utsatt för egentligen inte är så farligt. [...] Någon annan var med om något så mycket värre så då kanske inte jag ska klaga på det här. Respondent 5

Hochschild (1979) menar att emotioner är sammanlänkade med sociala konstruktioner, rättigheter och skyldigheter gällande i vilket sammanhang en individ får lov att känna vad. Utifrån detta kan känslor och upplevelser i jämförelse med någon annans bidra till en risk att, liksom i ovanstående citat, inte

uttrycka hur pass illa berörd en verkligen blir av en situation genomsyrad av hot och våld. Det kan vara för att det bland kollegor inte är socialt accepterat att en mindre allvarlig situation genererar så pass mycket känslor när det finns någon på arbetsplatsen som blivit utsatt för något som kan betraktas som värre. Det handlar således både om andras förväntningar på hur emotioner tar sig uttryck samt hur den som blivit utsatt själv sätter regler för vad som är rimligt att känna.

Denna form av känslohantering går även att förstås utifrån att dessa förväntningar fungerar som en form av rule reminder. Hochschild (1979) menar att dessa så kallade rule reminders kan sätta gränser för hur man agerar ut sina känslor. Risken finns att detta i förlängningen kan leda till en påverkan på socialsekreterarens välmående. Hochschild (2012) menar vidare att en persons psykiska hälsa kan påverkas om hen under en längre period försöker ge sken av att känna något hen egentligen inte känner. Vi menar att när en individ relativiserar sina emotioner uttrycker hen inte det hen verkligen bär på inombords. Detta kan enligt Hochschild (1979) leda till så kallad emotiv dissonans vilket innebär en risk för att bli utmattad och uppleva en så kallad numbness, alltså en form av känslolöshet. Detta resultat påvisar således vikten av att socialsekreteraren finner strategier för att hantera sina emotioner på ett gynnande sätt, för att säkerställa sitt välmående.

Detta kan även ta sig i uttryck genom strategier som följande citat porträtterar gällande frågan om hur arbetet i längden gör att en socialsekreterare förändras i hur denne upplever hotfulla situationer.

Man bygger upp en hårdare fasad eller sätt att hantera det här på med åren som man jobbar. Respondent 4

Respondenten menar här att ju längre en arbetar desto mer accepterande blir en och finner sätt att hantera det på. Detta tyder på en form av förnekelse då en hårdare fasad inte minskar allvaret i det som sker på en arbetsplats utan snarare gör att socialsekreteraren har lättare att nonchalera det som har hänt (Lamothe et al., 2018).

En strategi som framkommer under intervjuerna för att inte låta detta tidsmässiga perspektiv förändra hur man i grunden hanterar obehagliga och hotfulla situationer är kopplat till det faktum att en socialsekreterare bör anmäla händelser oberoende av vilka emotioner som väcks. Detta går att tolkas som en form av rule reminder, att påminna sig själv om att hoten bör motverkas och tas på allvar, för att inte bli för emotionellt van och accepterade kring hot och våld. En av respondenterna tar upp hur en förflyttning av ens gränser tenderar att bli missgynnande i längden varpå att göra tillbud och anmälningar kan ses som ett verktyg för att motverka detta.

Om du inte tar hot och våld på allvar och tar de vidare och polisanmäler, även om du inte blir jätteledsen i de situationerna för att du har blivit luttrad, så tror jag det är viktigt att göra alla dom grejerna. [...] Vissa saker måste man göra för att markera för sig själv att det här bör lyftas.

Respondent 3

Vi ser alltså hur organisatoriska förutsättningar kan användas som en form av känslohantering då dessa poängterar vikten och allvaret i händelser oavsett hur socialsekreteraren har förändrats i sin syn på hur hot och våld påverkar hen.

Som tidigare nämnt resonerar Lamothe et al. (2018) kring negative coping vilket bland annat innefattar att förneka eller ignorera hot och vålds förekomst. Detta kan ytterligare ses som att arbetsplatsens rutiner och riktlinjer bidrar till att motverka att socialsekreterarna använder sig av negative coping och istället väljer att uppmärksamma händelser oavsett graden på våldet.

6.2.5 Dela sina emotioner med kollegor

Likt Smith & Nursten (1998) samt Lamothe et al. (2018) framkommer det i samtliga av våra intervjuer att ett avgörande sätt för att hantera emotioner i relation till hot och våld på ett bra sätt är att få dela emotioner med kollegor. Våra respondenter menar att det bidrar till en trygghet samt att det är ett sätt att lära sig av varandra för att i kommande situationer lättare hantera emotioner som kan

uppstå. En av respondenterna menar att dessa samtal är ett effektivt verktyg för emotionshantering.

Jag tänker att ju mer man har pratat om det så har det ökat en trygghet bland oss handläggare att vi kan sätta ord på det på ett annat sätt och man vågar mer [...] Det upplever jag är väldigt bra för då får vi lärdom av varandra. Hur andra har mött det och hur man i fortsättningen kan tänka kring det när man är i en sån situation. Respondent 1

Vi ser dessa kollegiala samtal som ett forum för att ventilerar, uppmärksamma och bearbeta sina känslor efter påfrestande upplevelser med klienter. Detta är något som Eva Olsson och Gerd Lindgren kallar för buffertgrupper som syftar till att genom interaktion hantera emotioner på arbetsplatsen (Wettergren, 2013).

För att knyta an till tidigare avsnitt om en eventuell förminskning av sina emotioner där vi belyst vikten av att bli bekräftad och känna en acceptans kring rädsla och obehag går dessa så kallade buffertgrupper även att förstås som ett verktyg för att inte förminska sina emotioner. En av respondenterna talar om hur samtal, där en sätter ord på händelser, kan vara till hjälp för att motverka en förminskning av emotioner.

Jo, men att man kan stötta varandra. Det är ju skönt att bli bekräftad också. Jag vet att efter den här händelsen så tänkte jag; äsch det är ingen fara. Men att när man pratar med andra och de tar det på allvar också, så får jag mina känslor bekräftade att det här tyckte jag var obehagligt och att de också säger att det inte låter bra. Det gör mycket faktiskt. Respondent 2

Att få höra att andra har känt samma sak genererar en upplevelse av att emotionerna är socialt accepterade oberoende av den professionella roll en socialsekreterare besitter. Denna roll kan antas ligga till grund för att stundtals förminska och förneka emotioner utifrån normer kring att en socialsekreterare bör tåla hot och våld som en del av arbetet, vilket även presenteras i uppsatsens

inledning med hänvisning till Arbetsmiljöverket. Således används buffertgrupperna som en form av bearbetning och skapande av acceptans.

6.2.6 Avleda och begränsa tankar

Det finns olika tekniker för att arbeta med sina emotioner. En av dessa är på kognitiv nivå och syftar till att förändra sina tankar om exempelvis hot och våld och på så vis förändra emotionerna kring det skedda (Hochschild, 1979). Ett resultat som återkommer under intervjuerna är att respondenterna försöker att begränsa sina tankar och på så vis förändra sina emotioner. Detta kan exempelvis ske genom att tidsbegränsa sig i hur länge emotioner som uppstår får ta utrymme.

Men jag tror väl att jag hanterar mina obehagstankar som jag brukar göra. Att jag har lite strategier som jag lärt mig av genom åren. Nu får jag tänka på det här en halvtimme men sen får jag sluta [...] Ja, nu får jag "obsessa" i det här hur mycket jag vill under den här tiden och sen får jag släppa det.

Respondent 3

Smith och Nursten (1998) presenterar att socialsekreterare använder sig av avledande strategier och sysselsättning för att hantera sina känslor. Vi ser dock att denna strategi, som benämns i citatet, inte syftar till att avleda tankar utan snarare att fokusera på dem för att reda ut emotionerna men ändå inte låta dem ta över.

I likhet med ovanstående resultat berättar en respondent hur hen använder sig av positiv energi från andra klienter för att inte låta hot och våld påverka hens välmående och självbild.

Men jag upplever också att vi möter väldigt många klienter som också är väldigt tacksamma och som säger det. Det lyfter upp mig ganska fort skulle jag nog säga. [...] Eftersom det är väldigt få som uttrycker sig genom hot och våld jämfört med de som är tacksamma och glada.

Respondent 1

Wettergren (2013) menar att negativa erfarenheter på arbetet kan ge konsekvenser för en arbetares självbild och välmående om det jaget som presenteras i arbetssammanhang inte stämmer överens med det privata jaget. Således går det att förstå ovanstående citat gällande emotionshantering, att låta positiv energi från andra klienter hjälpa hen att må bättre, som en väl fungerande och effektiv strategi. Inte minst då exempelvis en socialsekreterare ytagerar i sina känslor gentemot klienter med hotfulla tendenser och därmed inte visar vad hen känner inombords (Hochschild 2012). Likväl som de negativa erfarenheterna kan bidra till ett sämre välmående belyser detta citat hur de positiva i yrket kan få socialsekreteraren att fortsätta kämpa. Det blir ett sätt att hantera emotionerna, att använda sig av den positivitet och tacksamhet som klienter uttrycker.

Ytterligare resultat som bidrar till en förståelse för emotionshantering som sker på kognitiv nivå i samband med hot och våld är att ignorera känslorna. På så sätt arbetar följande respondent, i enlighet med Hochschilds (1979) tekniker för emotionshantering, med sina tankar för att förändra känslan. Detta beskrivs i följande citat genom att socialsekreteraren försöker att inte tänka på de händelser som är påfrestande.

För oftast är det bättre att vara upptagen och fortsätta jobba än att gå hem och tänka på det ännu mer [...] Att i den stunden så kanske man inte vill prata om det men kanske senare. Men att man vill sysselsätta sig då genom att fortsätta jobba. Respondent 1

Det går att anta att detta sätt att hantera emotioner kopplat till hot och våld är mindre fördelaktiga då de kan ses som en form av ytagerande, det vill säga att inte uppvisa vad en verkligen känner. Risker är då att känslan av exempelvis rädsla eller irritation inte bearbetas och kan komma att påverka en i ett senare skede.

I kontrast till ovanstående analys går det även att se denna strategi som ett användande av sin professionalitet för att hantera sina emotioner. Genom att fortsätta med sitt dagliga arbete, utan att föra någon vidare reflektion kring varför en blivit utsatt för hot och våld, kan det arbete som utförs bidra till en form av

meningsskapande och bearbetning. Detta i enlighet med Keesman och Weenink (2018) som menar att professionalitet kan användas som strategi för att distansera sig från emotionerna.

6.3 Konsekvenser av hot och våld

6.3.1 Förändring av professionell roll

Att arbeta inom en organisation där hot och våld förekommer från klienter kan få konsekvenser för socialsekreterarna. Som uttrycks i citatet nedan påverkas socialsekreterarens känslor redan inför ett möte, som en konsekvens av att ha erfarenhet av hot från klienten i ett tidigare skede. Likt respondenterna i undersökningen gjord av Padyab & Ghazinour (2015) påtalar, kan konsekvenser av hot och våld leda till en påverkad arbetsförmåga, samt försämrade psykisk hälsa hos socialsekreteraren.

Men att jag skulle träffa den här klienten igen, att dagen före hade jag en oro i kroppen inför nästa besök. Respondent 4

Som uppges i citatet ovan får hot och våld konsekvenser även i efterhand och inte bara i den stunden. Respondenten träder in i nästa möte med klienten med ett obehag, vilket kan antas påverka mötets struktur och utgång, då socialsekreteraren till viss del förändras i sin professionella roll.

Till följd av återkommande hotfulla händelser på arbetsplatsen får strategin, att skapa sig en förståelse för varför en klient känner sig tvingad till att uppvisa aggressivitet, effekter på vilka känslor som väcks hos en socialsekreterare i dessa hotfulla situationer. Börjessons & Rehn (2009) resonerar kring att om en individ är i underläge i en relation genomsyrad av makt har hen ofta ett behov av att göra motstånd. Utifrån detta menar en av respondenterna att medvetandegöra klienters livssituation bidrar till att hen blir mer nonchalant gentemot upplevelser som tidigare i större utsträckning skapat oro och rädsla.

Jag tror att som jag tidigare sa så är vi väldigt nonchalanta på grund av just den här frustrationen (från klienten). För vi accepterar och har accepterat ganska mycket just på grund av att det blir sådana hot- och våldssituationer. Respondent 1

En konsekvens av erfarenhet och tillit till sin professionella roll kan således bli att emotioner såsom rädsla, oro och obehag tonas ned. Detta i enlighet med Hochschild (1979) som menar att förändringar av tankar, på en kognitiv nivå, kan bidra till förändrade emotioner. Konsekvensen att bli nonchalant inför hot och våld kan anses positivt om detta hjälper socialsekreteraren att hantera sina känslor. Risker för negativa konsekvenser kan vara att gränsen för hur pass mycket hot och våld en ska acceptera flyttas vilket kan generera svårigheter att bedöma vad som är rimliga reaktioner från klienten och inte. Som konstaterat under kapitel 3; Tidigare forskning, är hot och våld en del av socialsekreterares vardag. Att vara uppmärksam på när nonchalansen blir för stor inför hot och våld på arbetsplatsen är av största vikt för att inte den anställde, i negativ bemärkelse, ska förändras i sin professionella roll.

6.3.2 Hälsomässiga konsekvenser

Som tidigare framställts under kapitel 4; Teoretiskt ramverk, samspelar känslor med den sociala kontext individen befinner sig i, inom vilken känslorna får mening (Wettergren, 2013). Det kan tänkas att om socialsekreteraren inte kan härleda känslorna hen bär på inombords till den sociala kontexten och den direkta händelsen, blir känslorna obegripliga och skapar förvirring kring varför hen går runt och är nedstämd.

Efteråt när jag reflekterade så kommer jag ihåg att jag blev väldigt ledsen och fattade inte riktigt varför jag var ledsen. [...] Jag blev rädd och visste inte riktigt kanske var det kom ifrån eftersom jag var så chockad.

Respondent 4

Konsekvensen av att känna sig chockad i en hotfull situation ger, utifrån ovanstående citat, en konsekvens av att inte kunna definiera och förstå sina emotioner varpå respondenten i efterhand inte förstår varför hen känner sig ledsen. Vi ser här hur en emotion leder till en annan som i sammanhanget för socialsekreteraren blir mindre begriplig. I citatet ovan blir det tydligt att socialsekreteraren inte bara är just en socialsekreterare i sin profession utan även en människa med känslor som oundvikligen behöver uppmärksammas och hanteras.

Det går således att anta att den sociala kontext en befinner sig i under sin arbetsdag får konsekvenser för ens välmående. Följande respondent resonerar kring hur hen upplever att den fysiska hälsan påverkas genom att hot och våld kan generera en lägre energinivå i det övriga arbetet under dagen.

Man påverkas ju för att man kanske inte har lika mycket ork just när man har haft tuffa dagar, när vissa få klienter har varit hotfulla. Respondent 1

Liknande resultat har nåtts av Paydab & Ghazinour (2015) som påvisar att arbetet med hotfulla klienter kan få fysiska och psykiska konsekvenser för socialsekreteraren. Respondenten talar här om en trötthet som påverkar dagen och förmågan att fortsätta arbeta som vanligt, men det finns även hälsomässiga konsekvenser i ett mer utbrett perspektiv.

Smith och Nursten (1998) påtalar konsekvenser i ett långsiktigt perspektiv där respondenter uppger att den fysiska hälsan försämrats och att utmattning är vanligt förekommande. Följande citat porträtterar att emotioner och tankar kring det inträffade kan väcka obehag, påverka sömnen och således få hälsomässiga konsekvenser även i efterhand.

Jag hade obehag och jag tänkte på det innan jag skulle sova för då börjar de här tankarna komma igång om klienten faktiskt skulle kunna hitta mig.

[...] Hur skulle klienten kunna hitta mig? Skulle klienten kunna komma hit? Skulle klienten kunna gör något sånt? Respondent 3

Detta resultat är ett av de mest påtagliga, i form av att respondenten här belyser hot och vålds påverkan utanför professionen, där det blir tydligt att hotet och våldets konsekvenser är utbredda och allvarliga. Här påtalas en otrygghet som följer med respondenten och påverkar sömnen vilket kan antas få vidare hälsomässiga konsekvenser. Vidare konsekvenser för en socialarbeters privatliv analyseras i följande avsnitt.

6.3.3 Påverkan på privatliv

Tidigare forskning visar en påverkan på professionellas privatliv utifrån bland annat välmående, utmattning och påverkan på fysisk och psykisk hälsa (Lamothe et al, 2018). Menckel & Viitasara (2002) påvisar att respondenter upplever att händelser kopplat till arbetet även har en påverkan på välmåendet och på sättet att agera i privatlivet. Detta sker genom att ångest och oro kan uppkomma även i situationer utanför arbetet. Tidigare har den trötthet analyserats som kan uppstå efter en arbetsdag där hot varit påtagliga. Följande citat påvisar en trötthet till följd av en emotionell påfrestning på arbetet. Detta i sin tur leder till en begränsning i vad man orkar med i sitt privatliv. Respondenten påtalar här hur hen inte orkar höra upprörda röster efter att ha hanterat detta under dagen.

Jag kan reagera när jag hör skrik eller nåt på grund av att vi kanske får uppleva många hotfulla samtal där klienterna är upprörda och skriker och när man har jobbat klart och går hem så vill man inte höra skrik i sitt privata liv. Respondent 1

I likhet med Lamothe et al. (2018) går detta behov i respondentens privatliv att ses som en konsekvens av de emotioner som väcks på arbetet när klienter skriker och är hotfulla. Detta resultat skiljer sig dock från de resultat som presenterats i tidigare forskning varpå det blir än mer nämnvärt för att belysa olika former av konsekvenser i privatlivet som berättats om i intervjuerna. Inte bara att skrik

framkallar en reaktion, utan att det kan tänkas att socialsekreteraren kan komma att behöva utesluta vissa miljöer utifrån ett behov av tystnad.

I följande citat syftar konsekvenserna respondenten talar om, kopplat till rädsla på arbetet, till att dessa emotioner begränsar hens geografiska rörelsemönster. Det går att utifrån Wettergrens (2013) resonemang förstå att dessa emotionella konsekvenser är bakgrundsemotioner. Det vill säga att respondenten möjligtvis inte alltid är uppmärksam och medveten kring emotioner som leder till denna vaksamhet och försiktighet i privatlivet.

Jag skulle nog inte åka själv till det området där jag vet att den här personen bor eller när det är mörkt eller något sådant. Det tror jag faktiskt inte. Och jag kan nog vara lite extra försiktig. Respondent 2

Genom att respondenten reflekterar kring dessa konsekvenser och under intervjun sätter ord på emotionerna får vi upplevelsen av att emotionerna förflyttar sig från bakgrund till förgrund och genererar en viss medvetenhet. Detta bekräftar ytterligare tidigare resonemang om hur samtalsforum på arbetsplatsen, men även i privatlivet, bidrar till en ökad förståelse för emotioner och hur de kan ta sig uttryck.

I likhet med ovanstående resultat kring geografisk begränsning pratar respondenten även om att hen vidtar vissa försiktighetsåtgärder i sitt privatliv. Resultat som i allra högsta grad är applicerbara även på ovanstående analys.

Ja precis att man kanske tänker efter någon gång till. Asså att ja, som när jag åker spårvagn inte är helt inne i telefonen utan att jag kanske kollar lite runt omkring. Jag tänker att det kan ju vara bra. Att det kan vara vettigt. Respondent 2

Tidigare har resonemang av Keesman & Weenink (2018) presenterats där rädsla belyses som en vanlig emotion i relation till hot och våld från klienter. I citatet

ovan påvisas att varaktigheten av denna rädslan får konsekvenser såsom en anspänning hos socialsekreteraren och en känsla av att hela tiden behöva vara på tårna.

7. Slutsatser och avslutande diskussion

Syftet med studien har varit att bidra till kunskap om vilka emotioner i relation till hot och våld som kan uppstå hos socialsekreterare på ekonomiskt bistånd i arbetet med klienter. Uppsatsen har vidare syftat till att belysa hur socialsekreterare hanterar dessa eventuella emotioner, vilka konsekvenser socialsekreterare tror att hot och våld från klienter kan ge samt att utifrån ett maktperspektiv analysera relationen mellan socialsekreterare och klient. Vi har utgått ifrån följande frågeställningar; Vilka emotioner kan uppstå hos socialsekreteraren, i relation till hot och våld, i mötet med klienter? Hur hanterar socialsekreterarna dessa eventuella emotioner? Vilka konsekvenser upplever socialsekreterarna att hot och våld från klienter kan ge?

Vi har funnit resultat som bekräftar tidigare forskning gällande vilka emotioner som uppstår i hotfulla situationer där rädsla, frustration, ilska och ledsamhet uppgavs. Strategier för att hantera dessa emotioner har varit många och varierande men att luta sig tillbaka på sin professionalitet uppges som en viktig och välbehövlig strategi för att minska risken för att påverkas negativt på ett personligt plan. Socialsekreterarna presenterade även att de utifrån ett maktperspektiv medvetandegör den roll de besitter i jämförelse med klienten för att förstå klientens beteende och därmed lättare kunna hantera eventuella emotioner som väckts och som kan antas påverka detta möte. Denna strategi kategoriseras som avpersonifiering av klienten där socialsekreteraren kopplar samma hot och våld med ett beteende och inte en person. Även humor har lyfts som en strategi för att hantera känslor men mer framträdande var förminskning av känslor där socialsekreterarna inte sällan jämför sig med andra. Samtliga respondenter påtalade vikten av att få prata ut med kollegor och dela sina emotioner. Slutligen försöker socialsekreterarna avleda och begränsa sina tankar kring jobbiga händelser för att kunna fortsätta bedriva ett bra arbete och

säkerställa sitt välmående. I resultat kopplade till föreställningen om vilka konsekvenser hot och våld får för socialsekreterarna återfanns resultat både i arbetslivet och i privatlivet. Socialsekreterarna berättade om en förändring i den professionella rollen där acceptansen för hot och våld ökar och där mötet kan påverkas av känslor som uppstår redan innan ett möte. Vidare berättade de om hälsomässiga konsekvenser som påverkar både humör, ork och sömn. Slutligen påverkas socialsekreterarnas privatliv både i deras geografiska rörelsemönster men också i känslor av att behöva vara beredd och uppmärksam på omgivningen. Konsekvenser har lyfts och jämförts med konsekvenser som återfunnits i kapitlet för tidigare forskning med syftet att både bekräfta denna men även lyfta vad vi anser vara kunskapsbidragande resultat som skiljer sig från dessa tidigare studier.

Vi anser att de presenterade resultaten för analysen knyter an till uppsatsens ansats, det vill säga att belysa olika former av användbara alternativt missgynnande strategier för att hantera emotioner som kan uppstå i hotfulla situationer på arbetsplatsen. Detta har gjorts genom att lyfta vad respondenterna för denna studie anser gynnande i emotionshanteringen. På så sätt kan denna uppsats antas vara ett kunskapsbidrag utifrån att fler kan få ta del av hur andra arbetar med emotioner för att stärka sig själv och varandra.

Med hjälp av ett effektivt emotionsarbete menar vi att en del negativa konsekvenser eventuellt kan avhjälpas. Att exempelvis, som tidigare nämnt, arbeta med sina tankar för att förändra emotioner, gärna i samråd med kollegor, menar vi här skulle kunna bidra till att dämpa negativa emotioner. Vi har reflekterat kring att tidigare forskning konstaterar förekomst av hot och våld samt vilka emotioner som återfinns i samband med detta, men vi menar att en mindre del forskning belyser vad som faktiskt bör göras åt det. Vi har därför ämnat att belysa eventuella förbättringar av situationer, där vi i enlighet med våra respondenters svar, menar att just enskilt emotionsarbete och emotionsarbete tillsammans med kollegor inför ett möte är effektiva strategier.

Under studiens gång har en förståelse byggts upp för vikten att bedriva ett förebyggande arbete kring hot och våld för att dessa situationer i minsta möjliga mån ska uppstå. Även om detta arbete bedrivs menar vi att risken för att bli utsatt är ständigt närvarande vilket innebär att emotioner kring detta måste hanteras. För

att nå en förbättring behövs kunskap om hur man kan hantera emotioner både på en organisatorisk gruppnivå tillsammans med arbetsledning och kollegor, men även hur den enskilde individen kan arbeta med sig själv. Vi menar att dela sina tankar med andra är ett användbart verktyg för detta. Om inte detta arbete bedrivs kan påtagliga konsekvenser för individen samt organisationen uppstå i form av bland annat sjukskrivningar.

Gällande förslag till fortsatt forskning inom ämnesområdet har vi resonerat kring huruvida socialsekreterare kan komma att bli påverkade i sitt beslutsfattande utifrån att ha blivit hotad och därmed rädd för en klient. Vi menar dock att en kvalitativ intervjustudie inte lämpar sig för att undersöka detta då socialsekreteraren kan bli relativt utlämnad i att behöva erkänna att detta har blivit en konsekvens till följd av hot och våld. En omfattande och anonym enkätundersökning hade möjligtvis kunnat ge svar på frågor om beslut har fattats annorlunda utifrån en rädsla. Vi menar att detta i sådana fall får konsekvenser för hur arbetet bedrivs inom välfärden då detta påverkar rättssäkerheten och invånares rätt till likabehandling i mötet med en myndighet.

Denna studie har förhållit sig relativt begränsad till socialsekreterares perspektiv men vi anser att klientperspektivet är väl värt och nödvändigt att lyfta, inte minst för att djupare förstå och undersöka dennes upplevelser av en situation präglad av myndighetsutövning, i synnerhet ur ett maktperspektiv. Detta för att ytterligare understryka att klienten befinner sig i en utsatt situation och det finns förklarliga skäl till att det stundtals kan leda till ett hotfullt agerande som egentligen inte är personens avsikt utan ett resultat av hopplöshet och uppgivenhet. Vi har till viss del lyft detta i form av att socialsekreterare försöker förstå klienten som en strategi för att hantera sina egna känslor men förslag till vidare forskning är således att låta klienterna få sin röst hörd.

Hot och våld är ständigt närvarande, liksom emotionerna som människor upplever i relation till detta. Det gäller att hitta ett sätt att hantera det på.

Referenslista

Arbetsmiljöverket. (2018). Alla socialkontor fick krav – hot och våld vardag för socialsekreterare. Hämtad 2020-02-25 från <https://www.av.se/press/alla-socialkontor-fick-krav--hot-och-vald-vardag-for-socialsekreterare/>

Blomberg, S., & Dunér, A. (2015). Biståndshandläggarens yrkesroll och handlingsutrymme inom äldreomsorgen. I S. Johansson, P. Dellgran & S. Höjer (Red.), *Människobehandlande organisationer: villkor för ledning, styrning och professionellt välfärdsarbete* (s. 194-210). Stockholm: Natur och kultur.

Bryman, A. (2016). *Samhällsvetenskapliga metoder* (3 uppl.) Stockholm: Liber AB.

Brottsförebyggande Rådet. (2005). *Otillåten påverkan riktad mot myndighetspersoner: Från trakasserier, hot och våld till amorös infiltration*. (Rapport 2005:18). Hämtad från https://www.bra.se/download/18.cba82f7130f475a2f1800012768/1371914727908/2005_18_otillaten_paverkan_myndighetspersoner.pdf?fbclid=IwAR1ov4-M7ZmGIC4Pb0mfuh_B6GO7jIout_s1Nf5WKNYExaRIUJ-ADPuIXk8

Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101. doi: 10.1191/1478088706qp063oa

Börjesson, M., & Rehn, A. (2009). *Makt: Begreppbart*. Malmö: Liber.

David, M., & Sutton, C. D. (2016). *Samhällsvetenskaplig metod*. Lund: Studentlitteratur.

Dahlgren, L., & Starrin, B. (2004). *Emotioner, vardagsliv & samhälle – En introduktion till emotionssociologi*. (1 uppl.) Malmö: Liber.

Dellgran, P. (2015) Människobehandlande professioner. I S. Johansson, P. Dellgran & S. Höjer (red.), *Människobehandlande organisationer: villkor för ledning, styrning och professionellt välfärdsarbete* (1 uppl., s. 166-188). Stockholm: Natur och kultur.

- Foucault, M. (1982). The Subject and Power. *Critical Inquiry*, 8(4), 777-795. Hämtad från www.jstor.org/stable/1343197
- Hochschild, R. A. (2012). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. [Elektronisk resurs] (3 ed.). Hämtad från <https://ebookcentral-proquest-com.ezproxy.ub.gu.se/lib/gu/reader.action?docID=870020&query=>
- Hochschild, R. A. (1979). Emotion Work, Feeling Rules and Social Structure. *American Journal of Sociology*, 85(3), 551-575. doi:10.1086/227049
- Keesman, L. D., & Weenink, D. (2020). Bodies and emotions in tense and threatening situations. *Journal of Social Work*, 20(2), 173–192. doi:10.1177/1468017318795726
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.
- Järvinen, M. (2013) Ett maktperspektiv på mötet mellan klient och system. I A. Meeuwisse & H. Swärd (red.), *Perspektiv på sociala problem* (s. 281-297). Stockholm: Natur och kultur
- Lamothe, J., Couvrette, A., Lebrund, G., Yale-Soulière, G., Royd, C., Guaya, S., & Geoffrion, S. (2018). Violence against child protection workers: A study of workers' experiences, attributions, and coping strategies. *Child Abuse and Neglect*, 81, 308-321. Hämtad från <https://doi-org.ezproxy.ub.gu.se/10.1016/j.chiabu.2018.04.027>
- Menckel, E., & Viitasara, E. (2002). Threats and violence in Swedish care and welfare – magnitude of the problem and impact on municipal personnel. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 16(4), 376-385. doi:10.1046/j.1471-6712.2002.00103.x
- Novus. (2017). *Yrkesverksamma medlemmar om hot eller våld i samband med arbete Bilaga: Inom socialtjänsten*. Hämtad från https://akademssr.se/sites/default/files/files/ssr_rapport_socialtjansten_hot_och_vald_2017.pdf

Padyab, M., & Ghazinour, M. (2015). A comparative study of experiences of client violence and its impact among Iranian and Swedish social workers. *European Journal of Social Work*, 18(1), 129-139. doi: 10.1080/13691457.2014.883367

Regeringsformen (SFS 1974:152). Hämtad från Riksdagens webbplats:
https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/kungorelse-1974152-om-beslutad-ny-regeringsform_sfs-1974-152

Regeringskansliet. (2020). Socialtjänst inklusive äldreomsorg. Hämtad 2020-03-16 från
<https://www.regeringen.se/regeringens-politik/socialtjanst-inklusive-aldreomsorg/>

Regeringskansliet. (2020). Socialtjänst inklusive äldreomsorg. Hämtad 2020-03-16 från
<https://www.regeringen.se/regeringens-politik/socialtjanst-inklusive-aldreomsorg/mal-for-socialtjanst-inklusive-aldreomsorg/>

Riksdagen. (2018). Inkorporering av FN:s konvention om barnets rättigheter
Socialutskottets bet 2017/18:SoU25. Hämtad 2020-03-17 från
https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/arende/betankande/inkorporering-av-fns-konvention-om-barnets_H501SoU25

Smith, M., & Nursten, J. (1998). Social workers' experience of distress - moving towards change?. *British journal of social work*, 28, 351-368. Hämtad från
<https://doi-org.ezproxy.ub.gu.se/10.1093/oxfordjournals.bjsw.a011344>

Socialtjänstlag (SFS 2001:453). Hämtad från Riksdagens webbplats:
https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/socialtjanstlag-2001453_sfs-2001-453

Svensson, G. (2015) Rättslig reglering av människobehandlande organisationer. I S. Johansson, P. Dellgran & S. Höjer (red.), *Människobehandlande organisationer: villkor för ledning, styrning och professionellt välfärdsarbete* (s. 88-105). Stockholm: Natur och kultur.

Thomassen, M. (2007). *Vetenskap, kunskap och praxis: Introduktion i vetenskapsfilosofi*. Malmö: Gleerups.

Vetenskapsrådet. (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk - samhällsvetenskaplig forskning*. Hämtad 2020-04-01 från <http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf>

Wettergren, Å. (2013). *Emotionssociologi*. Malmö: Gleerups.

Zelnick, J. R., Slayter, E., Flanzbaum, B., Butler, N. G., Domingo, B., Perlstein, J., & Trust, C. (2013). Part of the Job? Workplace Violence in Massachusetts Social Service Agencies. *Health and social work*, 38(2), 75-85. Hämtad från <https://doi-org.ezproxy.ub.gu.se/10.1093/hsw/hlt007>

Bilaga 1.

Informationsbrev - Deltagande i studie Socionomutbildningen – Kandidatnivå – VT 20

Hej!

Vi heter Elin-Louise Bäcklin och Emma Bergström och studerar 6:e terminen på socionomprogrammet på Göteborgs Universitet. Vi ska under 10 veckor skriva en C-uppsats där vi har valt att inrikta oss på känslor kopplade till hot och våld som kan uppstå i mötet med klienter vid ekonomiskt bistånd inom socialtjänsten.

Vi har valt detta ämne då vi anser det vara relevant för socialt arbete utifrån att yrket till stor del består av ett relationsskapande i mötet med klienter. Vi tycker att det är viktigt att belysa att emotionsarbete är en stor del i socialt arbete, inte minst i mötet med klienter som befinner sig i en utsatt situation. Vi har därför valt att i vår C-uppsats undersöka socialsekreterares känslor kopplat till erfarenheter av hot och våld från klienter. Uppsatsens syfte är att bidra till kunskap om vilka känslor, i relation till hot och våld, som kan uppstå hos socialsekreterare i arbetet med sina klienter. Uppsatsen syftar vidare till att belysa hur socialsekreterare hanterar dessa eventuella känslor samt vilka konsekvenser det kan få.

Vi använder oss av en kvalitativ undersökningsmetod vilket innebär att vi kommer genomföra semistrukturerade intervjuer med redan utformade frågor men att dessa är relativt öppna med möjlighet att vidareutveckla tankar. Intervjuerna kommer spelas in och sedan transkriberas.

Intervjuerna kommer ske under vecka 12 och 13 och du kommer få fylla i ett informerat samtycke innan intervjun påbörjas. Det är viktigt för dig som socialsekreterare att veta att du närsomhelst kan dra tillbaka hela eller delar av ditt deltagande.

Vi utgår från Vetenskapsrådets forskningsetiska principer vilket innebär att;

- Du har rätt att avbryta din medverkan när som helst utan att det kommer medföra negativa följder.
- Du har möjlighet att ta del av den färdiga uppsatsen.
- Du försäkras största möjliga anonymitet. Dvs att personuppgifter inte kommer att röjas och kommer bevaras på ett säkert sätt. Det kommer inte framgå vad du heter, vilket socialkontor du arbetar på eller vilken kommun undersökning gjorts i.
- Den insamlade informationen kommer att förstöras efter att examinatorn godkänt uppsatsen.
- Vi vill även informera om att vi inte kan garantera att någon utomstående, trots vidtagna försiktighetsåtgärder, kan komma att identifiera dig.
- Insamlad information kommer endast att användas för vårt forskningsändamål.

Vi söker nu socialsekreterare som kan tänka sig att delta i studien, vilket innebär att under ca 45 minuter svara på frågor om känslor kopplat till hot och våld. Du som socialsekreterare behöver inte nödvändigtvis själv ha erfarenhet av hot och våld, men du ska ha erfarenhet av förekomsten av hot och våld på en arbetsplats.

Vi har full förståelse för att du som socialsekreterare är begränsad i din tid, men vill verkligen poängtera hur värdefullt till deltagande är för oss. Om det uppstår några frågor är ni varmt välkomna att höra av er till oss via mejl eller telefon.

Med vänliga hälsningar,

Elin-Louise Bäcklin - 070-xxx xx xx, xxx@student.gu.se

Emma Bergström - 070-xxx xx xx, xxx@student.gu.se

Bilaga 2.

Informerat samtycke

Jag intygar att jag har informerats om studiens syfte, tillvägagångssätt för insamling av information samt vad den kommer användas till. Jag intygar vidare att jag har informerats om att mitt deltagande är frivilligt samt att jag närsomhelst kan dra tillbaka delar av eller hela mitt deltagande i studien, utan att ange orsak.

Jag samtycker härmed till att medverka i denna studie som handlar om socialsekreterares hantering av känslor kopplat till hot och våld från klienter.

Ort/Datum/år

Namnsteckning

Namnförtydligande

Telefonnummer / Mejladress

Bilaga 3.

Intervjuguide

- **Inledande frågor:**

- Hur länge har du arbetat inom socialtjänsten?
- Hur länge har du arbetat inom ekonomiskt bistånd?

- **Vilka känslor kan uppstå hos socialsekreteraren, i relation till hot och våld, i mötet med klienter?**

- När upplevde du hot/våld på din arbetsplats första gången?
- Hur ofta återkommande upplever du att hot och våld är?
- Hur skulle du definiera hot och våld från klienter på din arbetsplats?
- Skulle du vilja berätta vilken form av hot och våld har du blivit utsatt för? Välj en situation och berätta lite om vad som hände?
- Hur kände du i den stunden?
- Hur kände du efteråt?
- Har du träffat samma klient efter det?
- Hur kände du inför det mötet?
- Hur kände du efter det mötet?
- På vilket sätt tedde sig känslan?
- Vad tänker du om att du kände/känner så?
- Hur upplever du att du vågar uttrycka dina känslor kring hot och våld på arbetsplatsen? Bland kollegor eller chef exempelvis.
- Är det någon skillnad på hur du pratar om dina känslor kring hot och våld med dina kollegor och med dina nära och kära på hemmaplan?
- Varför tror du att hot och våld förekommer gentemot socialsekreterare?

- **Hur hanterar socialsekreterarna dessa eventuella känslor?**

- Hur gör du för att hantera den/de känslor som uppkommer i samband med hot och våld?

- Vad känner du är viktigt för att hantera känslor kopplat till hot och våld på din arbetsplats?
- På vilket sätt har du fått stöd i dessa känslor?
- Brukar du tänka på hot och våld på din arbetsplats när du är hemma?
- Hur hanterar du det?

● **Vilka konsekvenser tror socialsekreterare att upplevelser av och våld kan ge?**

- Vilka konsekvenser tror du att upplevelser av och våld kan ge?
- Hur tänker du kring att hot och våld påverkar din hälsa?
- Hur tänker du kring att hot och våld påverkar din arbetsprestation?
- Hur tänker du att hot och våld påverkar socialt arbete?
- Hur tänker du att hot och våld påverkar välfärden?
- Hur tänker du kring att hot och våld påverkar ditt beslutsfattande?